

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



**TEMA: EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN PROFESIONAL DE LOS
DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA VÍCTOR MANUEL GUZMÁN**

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

AUTOR(A):

Prado Rosas Mishell Estefania

DIRECTOR(A):

PhD. Posso Yépez Miguel Ángel

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**

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:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100331063-6		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Prado Rosas Mishell Estefania		
DIRECCIÓN:	Ibarra, Carrera los Galeanos - Urbanización San Patricio 1-22		
EMAIL:	mishellprado26@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2632900	TELF. MOVIL	0989361860

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN PROFESIONAL DE LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA VÍCTOR MANUEL GUZMÁN”
AUTOR (ES):	Prado Rosas Mishell Estefania
FECHA: DD/MM/AAAA	22-05-2023
SOLO PARA TRABAJOS DE TITULACIÓN	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Psicopedagogía
ASESOR /DIRECTOR:	PhD. Posso Yépez Miguel Ángel

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 22 días del mes de mayo de 2023

EL AUTOR:



Firma.....

Nombre: Prado Rosas Mishell Estefania

CERTIFICACIÓN DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Ibarra, 02 de marzo del 2023

PhD. Posso Yépez Miguel Ángel

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.

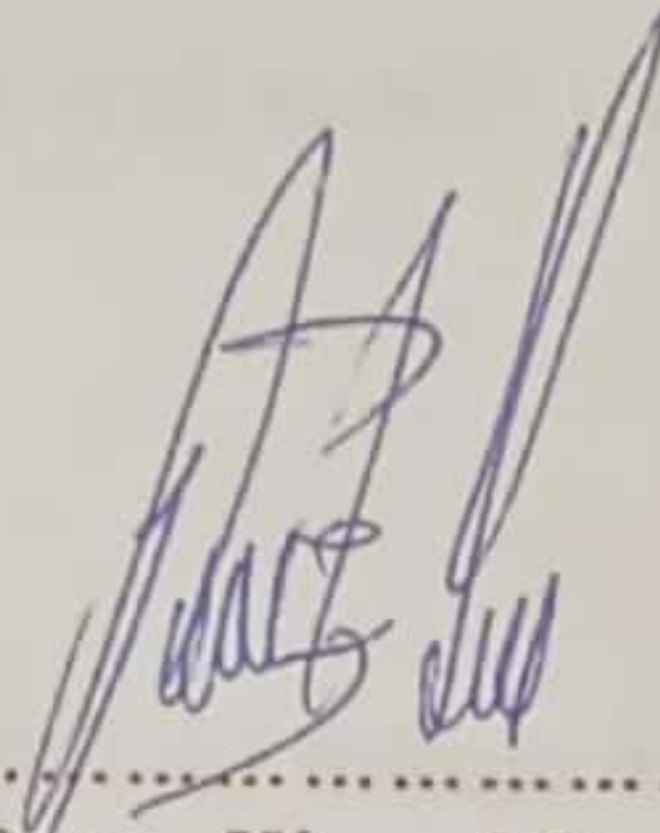
(f):

PhD. Posso Yépez Miguel Ángel

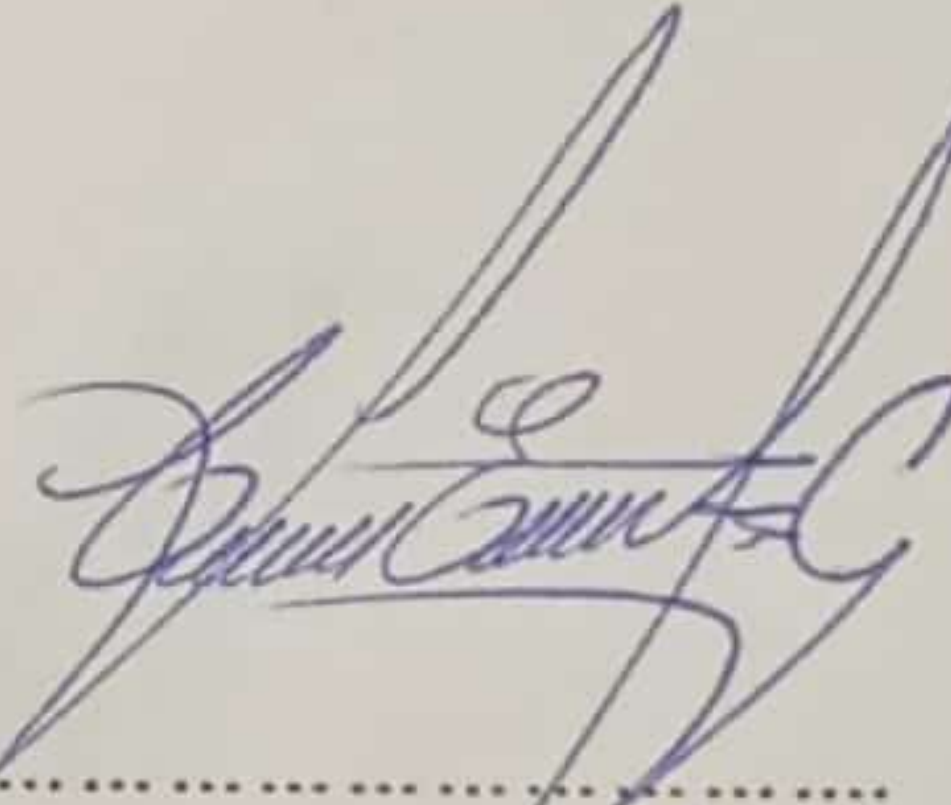
C.C.: 1001394848

APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR

El Comité calificador del trabajo de integración curricular "Evaluación de la satisfacción profesional de los docentes de la Unidad Educativa Víctor Manuel Guzmán" elaborado por Prado Rosas Mishell Estefania, previo a la obtención del Título de Licenciada en Psicopedagogía, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:



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



(f):
MSc. Guzmán Torres Cristian Eduardo
C.C.: 1716384530

DEDICATORIA

A mi familia y compañeras quienes me han motivado y animado a seguir adelante, me siento agradecida con ellos, por su gran apoyo, ya que siempre estuvieron dispuestos a ayudarme y me acompañaron durante esta etapa de mi vida.

A mis docentes Verónica León, Miguel Posso, Cristian Guzmán y demás docentes de la carrera, quienes nos han venido orientando y siendo un gran ejemplo a seguir para nosotros, a quienes admiro mucho y respeto, agradezco todo lo que nos han enseñado y por siempre brindarnos su apoyo.

AGRADECIMIENTO

Me siento muy agradecida con Dios, quien siempre estuvo allí, guiándome y cuidándome, y de quien estaré eternamente agradecida. También quiero agradecer a mi mami quien nunca dejo de estar presente, gracias a su apoyo pude cumplir esta meta, ha sido un pilar muy importante en mi vida y de quien me siento muy agradecida. A mi hermano quien es una de las personas más especiales en mi vida, quien siempre ha estado apoyándome y animándome. Y a mis abuelitos, tíos y primos, por ser grandes personas quienes me han brindado su apoyo, cariño y afecto, a quienes les agradezco mucho.

RESUMEN

El presente estudio busca analizar la satisfacción profesional en docentes de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”, evaluando a 80 maestros correspondientes a la muestra de la población, a quienes se les aplicó el Inventario de Burnout de Maslach, mediante el cual se analizaron las variables de Burnout relacionadas al género y el nivel de enseñanza; en donde se llegó a encontrar porcentajes significativos que manifiestan los siguientes resultados: los docentes de género masculino presentaron riesgo de padecer el síndrome de Burnout a diferencia de las mujeres quienes se encontraron en niveles bajos en las variables de agotamiento emocional y despersonalización y altos niveles de realización personal. Mientras que en relación al nivel de enseñanza los docentes de Bachillerato presentaron mayor prevalencia de este síndrome a diferencia de los docentes de educación inicial y educación general básica, por lo que repercute en la satisfacción laboral de los mismos. De este modo es importante realizar un estudio con mayor profundidad y evaluar a los docentes en función de mejorar el bienestar de los mismos y prevenir el desarrollo de esta problemática, en el que se lleven a cabo intervenciones que busquen fomentar habilidades que disminuyan y prevengan los altos niveles de estrés, y de esta manera mejorar las condiciones laborales en las que trabajan, así como los espacios en los que se desarrollan, y brindar el apoyo necesario que facilite el trabajo de estos. De esta manera los docentes podrán brindar un mejor servicio a sus estudiantes y fortalecer una mejor relación entre colegas de trabajo, previniendo así el desarrollo del síndrome de Burnout.

Palabras clave: docentes, satisfacción laboral, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, síndrome de Burnout.

ABSTRACT

This study aims to analyze the perception of satisfaction in teachers of the Educational Unit "Víctor Manuel Guzmán", evaluating 80 teachers from the sample of the population, to whom the Maslach Burnout inventory was applied, through which the burnout variables related to gender and level of education were analyzed; In which it was found significant percentages that manifest the following results: male teachers were at risk of suffering burnout syndrome unlike women who were at low levels in the variables of emotional exhaustion and awakenings and high levels of personal fulfillment. In relation to the level of education, high school teachers had a higher prevalence of this syndrome, in contrast to teachers of initial education and general basic education, which affects their job satisfaction.

Thus, it is important to conduct a more in-depth study and evaluate teachers in order to improve their well-being and prevent the development of this problem, in which interventions are carried out that seek to promote skills that reduce and prevent high levels of stress, and thus improve the working conditions in which they work, as well as the spaces in which they develop, and provide the necessary support to facilitate their work. In this way, teachers will be able to provide better service to their students and strengthen a better relationship between work colleagues, thus preventing the development of burnout syndrome.

Key words: teachers, job satisfaction, emotional exhaustion, depersonalization, personal accomplishment, burnout syndrome.

Índice de contenido

DEDICATORIA	6
AGRADECIMIENTO	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
Índice de contenido	10
Introducción.....	13
Problema.....	13
Delimitación del problema	14
Justificación.....	14
Antecedentes.....	15
Objetivos	17
Objetivo General	17
Objetivos Específicos	17
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	18
1.1. Psicología organizacional.....	18
1.1.1. Definición.....	18
1.1.2. Variables de la psicología organizacional.....	18
a. Clima organizacional	18
b. Cultura organizacional	19
c. Comunicación.....	20
d. Cambio	20
e. Conflicto y negociación	21
1.2. Satisfacción laboral.....	22
1.2.1. Definición	22
1.2.2. Bases teóricas.....	23
a. Teoría de la motivación de Abraham Maslow	23
b. Teoría bifactorial de Herzberg.....	24
c. Teoría motivacional de las expectativas de Vroom.....	27
1.2.3. Estrés laboral.....	27
1.2.4. Síndrome de Burnout.....	28
1.2.5. Evaluación de la satisfacción profesional de los docentes (Burnout)	30
a. Agotamiento emocional	31
b. Despersonalización	32

d. Realización personal	33
1.3. Satisfacción profesional docente	34
1.3.1. Hallazgos	35
1.3.2. Estudios similares.....	35
CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS	38
2.1. Tipo de investigación.....	38
2.2. Métodos, técnicas e instrumentos.....	38
2.2.1. Métodos	38
2.2.2. Técnicas e instrumentos	39
2.3. Hipótesis.....	40
2.4. Matriz de operacionalización de dimensiones	41
2.5. Participantes	45
2.6. Procedimiento.....	45
CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	47
3.1. Análisis de dimensiones de Burnout	48
3.2. Género y dimensiones de Burnout	49
3.3. Análisis de nivel de enseñanza con dimensiones de Burnout	54
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS	61

Índice de tablas

Tabla 1 Intervalos de Niveles de Dimensiones de Burnout	40
Tabla 2 Matriz de Operacionalización	41
Tabla 3 Propiedades Psicométricas de Cuestionario de Burnout para Profesores	47
Tabla 4 Niveles de Agotamiento Emocional	48
Tabla 5 Niveles de Despersonalización	48
Tabla 6 Nivel de Realización Personal	49
Tabla 7 Relación de Género y Agotamiento Emocional.....	49
Tabla 8 Prueba de Chi-Cuadrado de Género y Agotamiento Emocional	50
Tabla 9 Relación de Género y Despersonalización	51
Tabla 10 Prueba de Chi-Cuadrado de Género y Despersonalización	52
Tabla 11 Relación de Género y Realización Personal	52
Tabla 12 Prueba de Chi-Cuadrado de Género y Realización Personal.....	53
Tabla 13 Relación entre Nivel de Enseñanza y Agotamiento Emocional	54
Tabla 14 Prueba de Chi-Cuadrado de Nivel de Enseñanza y Agotamiento Emocional	55
Tabla 15 Relación entre Nivel de Enseñanza y Despersonalización	56
Tabla 16 Prueba de Chi-Cuadrado de Nivel de Enseñanza y Despersonalización.....	57
Tabla 17 Relación entre Nivel de Enseñanza y Realización Personal.....	57
Tabla 18 Prueba de Chi-Cuadrado de Nivel de Enseñanza y Realización Personal.....	58

Introducción

El trabajo que realizan los docentes se ha visto influenciado por diferentes factores que intervienen en el desarrollo de sentimientos de satisfacción o por lo contrario insatisfacción. De acuerdo a varias investigaciones el nivel de estrés en los docentes ha aumentado debido a la pandemia y el confinamiento. No obstante, en el retorno a clases presenciales, el docente ha tenido que enfrentar dificultades que han surgido de este suceso, por lo que ha provocado en los docentes bajos niveles de satisfacción. De este modo, el motivo del presente estudio fue evaluar la satisfacción profesional en docentes en la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán” por medio del test de Maslach de Burnout adaptado a esta investigación, la cual nos indica la existencia de insatisfacción en los docentes en relación al género y el nivel en el que enseñan.

Problema

Uno de los principales problemas que atraviesa la institución educativa, es que los docentes no han sido evaluados sobre la satisfacción profesional. “La satisfacción en el trabajo se define como un sentimiento positivo y que tiende a ser estable hacia la actividad laboral” (Davis y Palladino, 2007 citado en Castañeda-Santillán & Sánchez-Macías, 2022, p. 232). La satisfacción profesional puede llegar a influir de manera positiva o negativa en el docente, al verse inmerso a diferentes eventualidades que causan motivación o a la vez malestar laboral. Al no existir un clima laboral óptimo en el establecimiento educativo los profesores bajan su rendimiento y desempeño en sus labores. Por lo tanto, el docente al encontrarse en un entorno laboral insatisfactorio, puede llegar a experimentar el síndrome de Burnout.

El síndrome de Burnout o también conocido como desgaste emocional se refiere al estado de sentirse fundido, presente en los docentes, al encontrarse en un contexto que le genera mayor estrés; es decir, el docente experimenta síntomas como ansiedad, agotamiento físico y emocional, suele sentirse tensionado e irritable, además de encontrarse en un estado depresivo y pesimista; lo que repercute en llevar a cabo su trabajo con efectividad, y afecta el proceso de enseñanza-aprendizaje de sus estudiantes (Friedman y Farber, 1992; Cherniss, 1995; Mashlach, 1983 citado en Neva & Aron, 1999).

Al hablar de una evaluación de la satisfacción profesional en los docentes, puede llegar a existir limitaciones que impidan que este proceso se lleve a cabo, así como el desinterés o temor acerca de los resultados que se pueden llegar a obtener, sin embargo, es de suma importancia que se tome en cuenta el evaluar la satisfacción profesional de los docentes en las instituciones educativas, que permitan garantizar un óptimo desarrollo profesional y personal en el sujeto.

Agregando a lo anterior, al no existir este tipo de evaluación, las autoridades de la institución educativa desconocerán las problemáticas que afectan al docente en su desarrollo laboral y por ende no se actuará en función de mejorar el entorno laboral de los docentes, que mejoren la productividad, motivación, y bienestar en el equipo docente.

Por el contrario, al ejecutar esta evaluación en los docentes, se podrá identificar las dificultades que atraviesan, y de esta manera las autoridades de la institución respectivas

podrán llevar a cabo capacitaciones que mejoren el bienestar del profesorado, fortaleciendo capacidades y habilidades que les permitan enfrentar situaciones que generan altos niveles de estrés, y que motiven a los docentes en su quehacer laboral; es decir, que al evaluar la satisfacción profesional, se dará la posibilidad de tomar acciones en función de mejorar el desarrollo profesional y personal en los docentes, y a su vez se garantizará una mejor calidad educativa a sus estudiantes.

Delimitación del problema

(Cuadra-Peralta et al., 2012), indica que en relación a la psicología específicamente la psicología positiva, nos habla de las actitudes que expresa un individuo, ya sea positiva o negativamente, las cuales facilitan o dificultan la forma en que un individuo puede resolver los problemas en su vida laboral o personal, además de resaltar los conocimientos, habilidades y experiencias, en dónde surge la necesidad de pulir estos aspectos, y de esta manera la persona logre cumplir con su trabajo satisfactoriamente.

“La Psicopedagogía es importante dentro del ámbito educativo ya que ofrece recursos necesarios tanto a docentes como a profesionales en esta área para intervenir y desarrollar programas que atiendan dificultades de aprendizaje y estados emocionales tanto para docentes y alumnos” (Aguirre et al., 2022, p. 800). El aporte del psicopedagogo en el entorno educativo es el intervenir con planes de prevención en estudiantes que presentan dificultades en el aprendizaje, orientando así al docente con estrategias que atiendan las necesidades de los estudiantes; siendo el psicopedagogo un apoyo hacia el docente en su quehacer laboral, trabajando en función de la comunidad educativa.

La presente investigación se llevará a cabo en la “Unidad Educativa Víctor Manuel Guzmán”, ubicada en la parroquia de San Francisco, cantón de Ibarra, en la provincia de Imbabura, siendo una institución educativa fiscal, la cual ofrece niveles educativos en: educación inicial, educación básica y bachillerato; además, esta institución cuenta con alrededor de 1540 estudiantes y 99 docentes. Esta investigación será realizada en el año lectivo 2022-2023.

Justificación

Es importante conocer la situación en la que se encuentra el docente al ejercer su trabajo, ya que en los últimos años el trabajo del docente ha experimentado situaciones que han afectado el desarrollo de su labor, tales como la sobrecarga laboral, realización de actividades diferentes a su área, falta de recursos que le permiten mejorar su forma de enseñanza a los estudiantes y el apego a la virtualidad, producto de la pandemia y la adaptación a una nueva modalidad educativa. Lo que ha ocasionado en los docentes agotamiento profesional e insatisfacción en su trabajo, falta de interés en el proceso educativo de los estudiantes y actitudes negativas en el trabajo; lo cual ha afectado de gran manera a los estudiantes en la calidad de enseñanza que estos reciben, quienes son los principales beneficiarios del servicio que brindan los docentes.

Por esta razón, es de gran importancia que se evalúe la satisfacción profesional en los docentes, con el objetivo de mejorar el bienestar del sujeto en su entorno laboral, en el que las respectivas autoridades puedan intervenir de manera oportuna frente a situaciones que interfieren en el desenvolvimiento y desarrollo de los docentes en su trabajo. De acuerdo a Oros & Main, en su obra titulada *ESLA-EDUCACIÓN: Una escala para evaluar la satisfacción laboral de los docentes*, expresa que:

Conocer el nivel de satisfacción que el profesional docente experimenta respecto de su trabajo es, no sólo valioso, sino también imprescindible. La evaluación diagnóstica podría utilizarse para elaborar planes preventivos y tomar precauciones a nivel institucional, con el fin de brindar a los profesionales un ambiente de trabajo que promueva el crecimiento, la satisfacción y el bienestar (2004, p. 22).

De este modo, es importante que la institución educativa ejecute procesos de evaluación sobre la satisfacción profesional, que garanticen la satisfacción laboral en el equipo docente de la institución y por ende la calidad educativa que esta brinda; en la que las autoridades de la institución actúen oportunamente en capacitaciones dirigidas a la motivación, bienestar y desarrollo de los docentes.

El beneficiario directo de la presente investigación es el docente, ya que mediante la identificación de esta problemática es importante que la institución educativa tome acción en función de mejorar el clima laboral, generando espacios de comunicación y apoyo a los docentes, favoreciendo así al desarrollo de los mismos; en el que la actuación de las autoridades será de gran ayuda en este proceso, así como se lo ha mencionado con anterioridad.

Otras personas beneficiadas de esta investigación somos los estudiantes que realizamos el plan de trabajo de integración curricular, ya que este proceso investigativo resulta ser importante y enriquecedor en nuestra vida profesional y personal, al conocer de la existencia de esta problemática que sucede en las instituciones educativas y no ha tenido la debida atención. De esta manera la satisfacción profesional de los docentes pueda ser conocida y las autoridades puedan tomar acción frente a esta situación.

También quienes se verán beneficiados de este proyecto en la medida en que la institución tome acción frente al bienestar docente, son los estudiantes, la sociedad y familiares de los docentes, ya que los estudiantes gozarán de una mejor atención, llegando a generar un adecuado proceso de enseñanza-aprendizaje; así como también la sociedad, al ver que en la institución educativa se brinda una educación de calidad, y que por otro lado los familiares de los docentes sientan satisfacción al ver el bienestar físico y emocional en sus familiares que ejercen el rol de docentes.

Antecedentes

Se entiende como satisfacción profesional, el bienestar y actitudes positivas, que en este caso manifiesta el docente acerca del clima laboral en el que se desenvuelve; quien al encontrarse en un entorno que le genera satisfacción y bienestar al cumplimiento de sus obligaciones

dentro y fuera de la institución, trabajará de manera productiva y eficaz; es decir, el docente demostrará un mejor rendimiento laboral de acuerdo a las experiencias que este logre percibir en su trabajo.

La primera dimensión correspondiente al instrumento que se empleará, es el agotamiento emocional, el cual se llega a manifestar, por una baja energía en el sujeto, que surge a partir de sobrecargas laborales que no contribuyen en el desarrollo de sus actividades y provocan preocupaciones y estrés laboral, por lo que no son favorables en su estado emocional, por lo que el docente demuestra poco entusiasmo y falta de energía que deterioran el estado físico y emocional del mismo (Castañeda-Santillán & Sánchez-Macías, 2022).

Como segunda dimensión encontramos la despersonalización, que hace referencia a los sentimientos, emociones, actitudes y acciones, de connotación negativa, que pueden llegar a ser distinguidas por las personas que lo rodean, así como: estudiantes, compañeros de trabajo, directivos u autoridades y hasta padres de familia; quienes encuentran actitudes frías e indiferentes en el docente (Castañeda-Santillán & Sánchez-Macías, 2022).

Finalmente, encontramos la baja realización personal, que indica el autoconcepto que tiene el docente de sí mismo, el cual suele ser negativo frente a los logros que llega a cumplir en su trabajo; es decir, son todos aquellos sentimientos de autoeficiencia que expresa el docente en la ejecución de las actividades educativas (Castañeda-Santillán & Sánchez-Macías, 2022).

Ahora bien, para llevar a cabo este proceso investigativo existieron inconvenientes con respecto a la participación de los docentes, ya que la población está conformada por aproximadamente 99 docentes, por lo que fue necesario insistir en la contribución de estos en la investigación. De este modo se llegó alcanzar 80 respuestas, siendo estos la muestra de estudio.

Objetivos

Objetivo General

Evaluar la satisfacción profesional de los docentes en la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”.

Objetivos Específicos

- Analizar el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal de los docentes de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán” en el año lectivo 2022-2023.
- Analizar si existe relación del género de los docentes de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán” con el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal.
- Analizar si existe relación del nivel en que enseñan los docentes de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán” con el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Psicología organizacional

1.1.1. Definición

“La psicología de las organizaciones se ocupa del comportamiento colectivo de los empleados en relación con el sistema sociotécnico que es la organización” (Del Cerro, 2013 citado en Polo, Madrid, & Gómez, 2022, p. 21). Esta rama de la psicología analiza el comportamiento de las personas quienes forman parte de una organización, en función de examinar los factores que influyen en el buen funcionamiento de los trabajadores, como la interacción de la tecnología y el sujeto, la cual analiza la combinación de estos factores y busca fortalecer las falencias del equipo laboral, para así llegar a mantener la organización del trabajo, y éste pueda continuar con el cumplimiento de sus actividades y seguir en funcionamiento.

Además, según (Ortega, 2018, p. 13) “la psicología organizacional intenta prever con oportunidad los problemas que surgirán, considerando una amplia gama de factores que están directa o indirectamente relacionados con el trabajo como actividad fundamental del ser humano”. Es así que la psicología de la organización está encaminada a intervenir de manera positiva y óptima en el trabajo de una organización, considerando factores que disminuyen o favorecen al buen desarrollo del sujeto en el trabajo; que permite que el entorno laboral sea adecuado y a su vez beneficie el desempeño de los trabajadores, en el que estos puedan desenvolverse mejor y a su vez exista un clima laboral eficiente.

La psicología organizacional juega un papel importante en una organización, ya que trabaja en función de mejorar las condiciones del entorno laboral, tal como lo menciona Rondón (2019), la psicología organizacional se encarga de “mantener la mejor comunicación, motivación, liderazgo, qué permitirá obtener los mejores resultados esperados en el corto, mediano y largo plazo; además de permitir la mejor integración entre los trabajadores y los directivos que ayudará en crear un clima organizacional apropiado” (p. 106).

Además, esta rama de la psicología asegura el bienestar de los trabajadores, la cual se encarga de garantizar que el entorno de trabajo sea satisfactorio para los sujetos involucrados y mejora el desenvolvimiento de los mismos en el trabajo. Gómez (2016) señala que en la psicología organizacional “los psicólogos se ocupan de los temas de liderazgo, satisfacción laboral, motivación del empleado, comunicación, manejo del conflicto, cambio organizacional y procesos de grupo al interior de una organización” (p. 138). Así mismo, la psicología organizacional busca una mayor integración entre los sujetos quienes forman parte de una organización, la cual permite mejorar a gran medida la productividad en el trabajo (Rondón, 2019).

1.1.2. Variables de la psicología organizacional

a. Clima organizacional

Según (Sandoval, 2004, p. 84) menciona que el clima organizacional “es el ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de

liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos”. Es decir que, el clima laboral hace referencia a las características del entorno laboral percibidas por los trabajadores, las cuales influyen en el comportamiento de cada uno de los individuos que forman parte de la organización, las cuales varían de acuerdo a la organización en la que se encuentren.

Iglesias & Sánchez (2015) indican que el clima organizacional no se refiere a los factores que interfieren en el comportamiento de sus trabajadores, sino que hace referencia a la percepción que tienen los trabajadores de éstos factores que hacen que el comportamiento de los sujetos quienes forman parte de una organización se vea influenciado.

De igual manera, (Tagiuri y Litwin, 1968 citados en Uribe, 2015) “consideran al clima organizacional como resultado de un conjunto de interpretaciones que realizan los miembros de una organización y que impactan en sus actitudes y motivación” (p. 61). Así mismo, (Schneider y Reichers, 1983 citados en Uribe, 2015) definen al clima organizacional como aquellas descripciones que surgen de cada uno de los trabajadores de la organización sobre el contexto o entorno social en el que desenvuelven. De esta manera el clima organizacional hace referencia a las características que surgen de opiniones subjetivas sobre el espacio de trabajo, de acuerdo a la percepción que tiene cada integrante de la organización y que a su vez influyen en el comportamiento de los mismos.

b. Cultura organizacional

Skinner et. al, (1953) citados en Polo et. al, (2022) en su obra, Psicología organizacional y del trabajo: miradas actuales; manifiestan que:

La cultura organizacional hace referencia al compendio de comportamientos aprendidos y compartidos por los miembros que componen una organización, entre los que se encuentran los valores, creencias, supuestos básicos, lenguaje, principios básicos, costumbres, mitos, tradiciones, ritos, etc., encargados de orientar y determinar el accionar y los modos de laborar en la organización. (p. 199)

La cultura organizacional no tiene un significado definido, pero de manera general se podría decir que, la cultura organizacional es la unión de valores que provienen de diferentes sujetos que conforma la organización, los cuales hacen que ésta sea caracterizada e influya en el desarrollo del trabajo en la organización (López, 2016).

Por otro lado, la definición de cultura organizacional según Gross M. (2007) citado en Segredo et. al, (2016) es “el conjunto de normas, valores y formas de pensar que caracterizan el comportamiento del personal en todos los niveles de la organización y a la vez es una presentación de cara al exterior de la imagen de la institución” (p. 93).

En suma, la cultura organizacional es aquello que caracteriza a una organización, que se determina por valores, principios, comportamientos, entre otros aspectos que influyen en el actuar de los sujetos pertenecientes a una organización, que al ser valores permanentes de la organización tienden a tener mayor peso sobre sus trabajadores en el quehacer laboral (Segredo et al. 2016).

c. Comunicación

“Es uno de los procesos más comunes en cualquier organización. Cuando no existe o se manifiesta con deficiencias, se generan problemas graves que debilitan el funcionamiento organizacional” (González, 2019, p. 95). Dentro de una organización es importante mantener y promover la comunicación, ya que en una organización existen diferentes sujetos en constante interacción, por lo que es indispensable que la comunicación influya positivamente en los mismos, contribuyendo en la resolución de conflictos y a su vez trabajando en función de mejorar un clima laboral adecuado. De la misma manera Gámez (2012) expresa que:

La comunicación es uno de los factores fundamentales en el funcionamiento de las organizaciones sociales, es una herramienta, un elemento clave en la organización y juega papel primordial en el mantenimiento de la institución. Su actividad es posible gracias al intercambio de información entre los distintos niveles y posiciones del medio; entre los miembros se establecen patrones típicos de comportamiento comunicacional en función de variables sociales, ello supone que cada persona realiza un rol comunicativo. (p. 12)

En una organización la comunicación se vuelve una herramienta importante en el ejercicio de sus actividades, ya que permite establecer vínculos entre los miembros de la organización, que, a su vez a partir de la comunicación, es posible establecer normas de comportamiento determinadas de acuerdo a la organización, por lo que es importante los aportes que realizan cada individuo y que a la vez estos sean tomados en cuenta en función de la organización.

Por otro lado, la comunicación es un medio por el cual un sujeto ejerce autoridad y a su vez liderazgo, que, además permite direccionar a una organización; así mismo la comunicación contribuye en la negociación a partir de la interacción entre los sujetos implicados en la organización (Vanegas & Delgado, 2013).

d. Cambio

(Malott et. al, 2001 citados por Vanegas & Delgado, 2013, p. 122) en su obra: Psicología organizacional, expresa que:

El cambio es entendido como una modificación ocurrida en el entorno del trabajo, representa un aspecto importante en la innovación de las organizaciones y en su capacidad de adaptación para responder a las diferentes transformaciones del medio ambiente interno y externo.

El cambio hace referencia a las modificaciones que suelen presentarse en el entorno laboral, las cuales generan innovaciones u alteraciones dentro de la organización, además, éste término hace referencia a la capacidad que tiene una organización de adaptarse frente a aspectos internos o externos a la organización que implican cambios en la misma.

“El cambio organizacional puede presentarse de diversas maneras, puede ser accidental o planeado, puede abarcar toda la empresa o sólo una parte de la misma, puede provocar una transformación radical o solamente en algunos aspectos organizacionales” (González, 2019,

pág. 164). Es decir, con el pasar del tiempo una organización atraviesa por diferentes cambios a la que debe adaptarse y modificar algunos de sus aspectos, en la que estos cambios pueden estar adecuadamente planificados y son intencionados o por el contrario pueden ser ocasionados por causas ajenas a la organización, es decir, por causas externas a la misma que demandan realizar nuevas transformaciones, en función de mantener a la organización en continuidad.

e. Conflicto y negociación

“El conflicto se entiende como un proceso generado de una transacción mal conducida o mal resuelta, y que se reconoce como tal por el advenimiento de una situación crítica y molesta y aparentemente insoluble para las partes” (Rojas & Arapé, 2001, p 372). De esta manera, el origen de un conflicto suele producirse a partir de procesos mal ejecutados que afectan en la resolución del mismo, provocando malestar en el entorno laboral de una organización.

“Los conflictos se manifiestan por lo general cuando existen desacuerdos en una determinada situación con respecto a asuntos que los protagonistas consideran de importancia o cuando se enfrentan antagonismos emocionales” (González, 2019, p. 244). Es decir, que los conflictos surgen cada vez que existe un desacuerdo entre individuos pertenecientes a una organización, al existir discrepancia en situaciones que generan disconformidad entre sus integrantes, los cuales surgen de manera espontánea, con un impacto en el buen desarrollo laboral.

Por otro lado, al hablar de negociación encontramos la siguiente afirmación:

La negociación es un medio alternativo de resolución de conflictos entre las personas, las organizaciones e instituciones, sin la presencia de terceros, donde las partes en conflicto exponen y defienden sus puntos de vista. Constituye un proceso de comunicación, a través del cual ellas mismas dan solución al problema llegando a un mutuo acuerdo que privilegie sus intereses. (Vicuña et. al, 2008 citados por Buitrago Acuña et. al, 2017, p. 100)

La negociación resulta ser un proceso de mediación mediante el cual se busca dar una solución a conflictos entre dos o más individuos, por medio de la comunicación en el que ambas partes lleguen a consolidar un acuerdo, para así llegar a mejorar las condiciones laborales de una organización con responsabilidad.

De esta manera, se puede concluir que la negociación se refiere a la capacidad de solucionar conflictos que generen bienestar mutuo entre ambas partes involucradas. Así mismo, (Trujillo y García, 2004 citados en Fernández Nava, 2012, p. 302) mencionan que “La negociación es un proceso interactivo cuyo fin es la resolución de un conflicto entre partes, mediante una modificación de las posiciones iniciales, para llegar a un acuerdo aceptable para todos”. Apartir de que una organización empieza a tomar acciones en función de solucionar un conflicto, ocurren cambios que dan inicio al proceso de negociación, en el cual se pronen acuerdos que medien el conflicto.

1.2. Satisfacción laboral

1.2.1. Definición

(Herzberg, 1968 citado en Pérez de Maldonado, 1996, p. 68) menciona que “cuando se refiere a satisfacción la define como los sentimientos positivos asociados tanto a factores intrínsecos como a factores extrínsecos del trabajo”. La satisfacción laboral hace referencia a un estado emocional relacionado a sentimientos, emociones y sensaciones positivas que expresa el sujeto acerca de su entorno laboral, asociados a factores que alteran o benefician al desarrollo de la misma, por lo que la satisfacción laboral dependerá de estos factores para que una persona pueda sentir bienestar en su trabajo, provocando una respuesta positiva de éste en su quehacer laboral. Es así que la satisfacción laboral es el resultado del cómo se siente la persona en su trabajo (Valencia Pomareda, 2009).

Además, Duche et. al, (2019) indican que “El término satisfacción laboral hace referencia al conjunto de actitudes hacia el trabajo, lo que desarrolla un comportamiento y una disposición psicológica favorable o desfavorable” (p. 16). En el trabajo la satisfacción laboral se manifiesta con las actitudes que el sujeto expresa por medio de sus acciones, que a su vez pueden ser percibidas por los integrantes del trabajo, que, al ser actitudes negativas, repercuten en la disposición de los sujetos y afecta el desarrollo de su trabajo.

Es así que los factores que intervienen en un individuo en su ejercicio laboral se ven reflejados positiva y negativamente en éste, ya que la satisfacción laboral al ser percibida positivamente produce beneficios tales como, mantener una mejor salud mental en los trabajadores y mejora la productividad de los mismos, que por ende favorece así a la organización a la que pertenece; en el caso de manifestarse negativamente puede ocasionar ausentismo, refiriéndose a la falta de compromiso de un individuo en su desempeño laboral u en la ausencia de este a su trabajo, y la rotación o también llamada retiro voluntario, el cual está relacionado al ausentismo, ya que el trabajador se retira de su empleo en busca de un nuevo trabajo, perjudicando así la productividad y las relaciones interpersonales en su trabajo (Alvarez Silva et. al, 2019).

Agregando a lo anterior, es necesario tomar en cuenta las necesidades de los trabajadores, tales como: motivación, un mejor clima armónico en el trabajo, condiciones de seguridad adecuadas, mejor trato humano, el recibir reconocimientos de sus superiores, salarios justos, posibilidad de ascensos, estabilidad en el trabajo, entre otras, con el fin de que el sujeto pueda llegar a sentir satisfacción laboral (Romero, s.f. citado por Soledispa Rodriguez et. al, 2022).

Según García Rada (2008) “La satisfacción laboral se refiere a la manera como se siente la persona en el trabajo. Involucra diversos aspectos, como salario, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc.” (p. 176). Es así que la satisfacción laboral hace referencia al cómo se siente una persona en su ejercicio laboral en la que se ve rodeado de aspectos propios de la organización que influyen en el compromiso laboral de la persona.

“La satisfacción que tengan los individuos con su trabajo es una de las variables más importantes relacionadas con el comportamiento organizacional y la mejor calidad de vida puesta a disposición en el ámbito laboral” (Duche, Gutiérrez, & Paredes, 2019, p. 16). De este modo la satisfacción laboral se vuelve un aspecto fundamental en un grupo de trabajo u organización, en el que para llegar a ese momento es importante la participación del equipo de trabajo, ya que son uno de los factores que generan bienestar y permiten mejorar la calidad de vida de los miembros del grupo, y a su vez se garantiza un mejor desenvolvimiento del individuo en el campo laboral.

La satisfacción laboral se ha vuelto un tema de gran importancia entorno a las diferentes organizaciones existentes, ya que esta se encuentra estrechamente relacionada con el comportamiento de los sujetos y lo que estos logran hacer en una organización, por otro lado también es importante que la satisfacción laboral sea un aspecto al que se le dé prioridad en las organizaciones, ya que de esta manera se podrán evidenciar contrariedades que suelen presentarse en una organización, haciendo que el clima laboral se vea afectado. Es por ello que es importante tomar en cuenta a la satisfacción laboral en entornos laborales y trabajar en función de esta para así mejorar la calidad del personal y su entorno.

Por lo tanto, es fundamental brindar atención a uno de los aspectos que mayor relevancia tiene en la ejecución del trabajo, la satisfacción laboral, ya que al encontrar bajos niveles de satisfacción en una organización, puede llegar a desarrollar sentimientos, pensamientos y emociones negativas que desenvocan en la aparición de estrés laboral, y por consecuencia en el síndrome de Burnout o también llamado como síndrome de quemado por el trabajo, el cuál hace referencia a altos niveles de estrés y agotamiento físico y emocional que experimenta una persona dentro del entorno laboral, afectando así el desenvolvimiento en su trabajo.

1.2.2. Bases teóricas

Al hablar de satisfacción laboral se han identificado varias teorías que explican este tema de manera detallada, siendo estas un apoyo teórico para la presente investigación. A continuación, se presentarán las teorías que plantean diferentes autores entorno a la satisfacción laboral.

a. Teoría de la motivación de Abraham Maslow

Maslow (1954) citado en Alarcón, Gaytán, & Ruiz (2018) indica que “existen factores de motivación relacionados con el trabajo hacia la satisfacción laboral, tales como los logros y reconocimientos recibidos por su desempeño, las relaciones satisfactorias con sus compañeros, la responsabilidad en el trabajo y el salario” (p. 5). De esta manera Maslow explica que para que una persona pueda sentir satisfacción, este debe estar influenciado por factores que lo motiven, como por ejemplo el recibir reconocimientos positivos de sus colegas, al resaltar que su trabajo está siendo útil y beneficioso, así también como mantener una buena relación con sus compañeros de trabajo y también los incentivos que este recibe; lo que produce en el sujeto satisfacción laboral, es por ello que son importantes los aspectos

o factores que rodean a una persona en su trabajo, ya que de ellos dependen que este sienta bienestar y a su vez realice sus actividades productivamente.

Así mismo, el psicólogo Abraham Maslow menciona que el ser humano tiene necesidades básicas que cubrir para llegar a sentir motivación en su trabajo, las cuales son: necesidades fisiológicas, de seguridad, necesidades de afiliación, estima o reconocimiento y de autorrealización. Las cuales se encuentran ordenadas en una pirámide jerárquica explicada a continuación.

En primer lugar, empezando desde la parte inferior de la pirámide, encontramos las necesidades fisiológicas, las cuales se refieren a las necesidades de alimentación, respiración, descanso y otras necesidades corporales de la persona; en segundo lugar, encontramos las necesidades de seguridad, es decir, la protección del sujeto de daños físicos y emocionales, en la que el sujeto se resguarda de todo aquello que le puede afectar o hacer daño, además de una adecuada estabilidad económica, empleo, entre otros. En tercer lugar, están las necesidades de afiliación, que son sensaciones de pertenencia, amistad, aceptación y afecto. La necesidad de estima o reconocimiento, que hacen referencia al respeto hacia uno mismo, valorar su propio trabajo, confianza, logros, reconocimiento de los demás, etc. Finalmente, en la cima de la pirámide se encuentran las necesidades de autorrealización, la cual se refiere al crecimiento personal, el desarrollo de la creatividad, capacidad de resolver problemas, entre otros (Camacho Castellanos, 2016).

De esta manera, Maslow señala que una persona para llegar alcanzar la motivación deberá cubrir todas las necesidades anteriormente mencionadas; a lo que este menciona que las necesidades fisiológicas y de seguridad corresponden a necesidades de orden inferior, en las que si el sujeto no llegara a cubrir estas necesidades, difícilmente podrá cubrir las necesidades de orden superior, por lo que la persona no podrá encontrarse motivada en sus actividades laborales y por ende no sentirá satisfacción por su trabajo (Camacho Castellanos, 2016). Es así que el sujeto conforme cumpla con las necesidades anteriormente expuestas, más aumentará su nivel de satisfacción y por ende mejor desempeño laboral tendrá, llegando así alcanzar sus objetivos tanto a nivel personal como a nivel profesional.

b. Teoría bifactorial de Herzberg

Esta teoría fue propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg, quien señala a dos factores que influyen en la persona en su entorno de trabajo, los cuales son: factores de higiene y factores de motivación.

Los factores de higiene, hacen referencia a aspectos externos de la persona, es decir, son factores correspondientes al entorno, tales como: el salario, incentivos, seguridad, relación con los compañeros de trabajo y el puesto de trabajo o estatus. Sin embargo, los factores de higiene no hacen que la persona llegue a sentir motivación; pero, sin la presencia de estos no existiría satisfacción en el sujeto. Por otro lado, los factores de motivación hacen referencia a los factores internos del individuo, así como: el reconocimiento del trabajo que realiza el sujeto, la responsabilidad, la relación personal, el gusto por el trabajo y la promoción o ascenso de su progreso en el trabajo; que en este caso la ausencia de estos

factores no produciría insatisfacción, pero su presencia genera motivación en la persona (Madero, 2019).

Así mismo Marin & Placencia (2017) señala que:

Según la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg se puede diferenciar: factores higiénicos (relacionados al ambiente que rodea a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo; variables que se encuentran administradas por la empresa como Relaciones con el jefe, Relaciones con compañeros de trabajo, Prestigio o status, Buenas Condiciones Laborales, Políticas y Directrices de la Organización y Seguridad de trabajo) y factores motivacionales (relacionados más directamente a la satisfacción de la persona como El Trabajo en sí mismo como estímulo positivo, Reconocimiento profesional, Desarrollo profesional, Responsabilidad, Oportunidad de Crecimiento y autorrealización personal). (p. 43)

Entre los factores señalados, existe diferencias entre la manera que influyen en la persona, sin embargo, es importante la relación que existe entre ellos, ya que al complementarse generan en el sujeto sensaciones de satisfacción y bienestar. Puesto que al ser factores de higiene hacen referencia a aspectos externos a la persona, mientras que los factores de motivación son aspectos internos; los cuales se encuentran constantemente presentes en la vida de una persona, en la que ambos influyen significativamente en el desarrollo o disminución del bienestar del individuo.

La teoría de Herzberg menciona que la motivación en la persona depende de los factores de higiene y motivación. Ardiles & Orasma (2017) señalan que estos factores se encuentran estrechamente relacionados; quienes los explica de la siguiente manera: los factores de higiene son aquellos de aspecto externo, los cuales están relacionados al entorno de trabajo en el que se encuentra el sujeto, los cuales son: salario, condiciones del entorno, seguridad y relaciones con sus colegas o superiores. Por otro lado, explican a los factores motivadores, los cuales están relacionados con las relaciones personales, reconocimiento, responsabilidades y crecimiento personal.

En el entorno laboral existen diferentes factores que intervienen en el comportamiento de los sujetos que integran una organización, las cuales fortalecen o debilitan el desenvolvimiento del individuo y a su vez promueven o alteran la satisfacción laboral.

En una obra realizada por Valencia Pomareda (2009) menciona que:

Factores higiénicos o factores extrínsecos: Se localizan en el ambiente que rodea a las personas y abarcan condiciones en que desempeñan su trabajo. Como estas condiciones son administradas por la empresa, las personas están fuera de su control. Los principales factores higiénicos son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que ejercen los superiores, las condiciones físicas y ambientales, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, etc. (p.82)

Es decir, son factores externos al sujeto provenientes del entorno que influyen en el nivel de satisfacción laboral de una persona, este tipo de factores hacen que la satisfacción de un individuo se mantenga, sin embargo, su ausencia produciría insatisfacción laboral en los trabajadores, que, si bien estos factores no tienen mayor relevancia en el individuo, son necesarios para llegar a mantener la satisfacción laboral en los sujetos que integran una organización.

Así mismo, (Boada Llerena, 2019, p. 81) en su obra titulada: Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú; define a los factores extrínsecos como:

(Aquellos no relacionados con la naturaleza del trabajo), según el autor, no provocan satisfacción, pero sí evitan la insatisfacción en el trabajo. Como ejemplos de estos factores tenemos el sueldo y beneficios; política de la empresa; ambiente físico y relaciones con compañeros.

Este tipo de factores provienen de factores externos a la naturaleza del trabajador la cual hace referencia a sentimientos de autorrealización, logros, etc. Los cuales, al ser factores externos a la persona, actúan como factores que evitan la insatisfacción laboral, aunque su presencia en sí no produce satisfacción sino más bien la mantienen.

Mientras tanto que, en los factores intrínsecos de acuerdo a la teoría de Herzberg, (Menghi & Oros, 2014, p. 51) mencionan que en el grupo de factores intrínsecos encontramos: “las posibilidades de logro personal, el reconocimiento recibido por el desempeño, la responsabilidad, la motivación, la libertad de decidir cómo realizar un trabajo, y la utilización plena de las habilidades personales, entre otros aspectos”. Que a diferencia de los factores extrínsecos estos no dependen del entorno, sino están relacionados al individuo en su actuar laboral y posibilitan el desarrollo de la satisfacción laboral.

Por otro lado, al hablar de factores intrínsecos Valencia Pomareda (2009) afirma que:

Están relacionados con el contenido del cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los motivacionales están bajo el control del individuo. Involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización y dependen de las tareas que el individuo realice en su trabajo. (p. 82)

Estos factores son internos al trabajador, los cuales permiten que el sujeto se encuentre motivado en su trabajo y por ende sienta satisfacción, es decir, la presencia de estos factores hace que se genere satisfacción laboral aumentando la motivación de la persona.

En forma similar, (Boada Llerena, 2019, p. 81) menciona que los factores intrínsecos “están relacionados con la naturaleza de las tareas que realiza el trabajador, e involucran sentimientos relacionados al desarrollo personal y necesidades de autorrealización. Algunos ejemplos de estos son; el reconocimiento, logros, promoción e independencia laboral”. Es así que este tipo de factores tienen mayor impacto en el desempeño laboral de

una persona, ya que, al estar estos presentes, se garantiza que la persona sienta satisfacción laboral, mientras que su ausencia genera insatisfacción en los sujetos, afectando su desenvolvimiento laboral.

c. Teoría motivacional de las expectativas de Vroom

Vroom (1964) citado por García & Páez (2018) planteó la teoría de las expectativas, quien manifestó que “la fuerza de una tendencia a actuar en determinada forma depende de la fuerza de la expectativa de que el acto esté seguido por un resultado determinado y de lo atractivo de ese resultado para el individuo” (p. 31). Es decir, que lo que mueve o motiva a una persona a actuar en cierto momento es la expectativa de lo que obtendrá de ello, así como también de la fuerza de atracción e interés que este resultado produzca en la persona.

Por lo tanto, una persona que forma parte de una organización incrementará su desempeño laboral en cuanto los incentivos que este reciba aumenten. Haciendo que el trabajador mejore sus capacidades y habilidades al sentirse motivado por los beneficios que está recibiendo de la empresa, mejorando así el rendimiento del mismo en la organización (García & Páez, 2018).

Es así como la teoría de Vroom menciona que la motivación surge del valor que una persona le concede a una meta y de la posibilidad de cumplir con esta meta con efectividad. En el que su esfuerzo aumentará de acuerdo a los beneficios que este reciba por su trabajo y dedicación. Es importante mencionar que la persona sienta que la empresa valore su esfuerzo y el trabajo que este realiza, y de esta manera este pueda sentir satisfacción al alcanzar lo que aspira. (García & Páez, 2018).

Según Naranjo (2009) indica que la teoría planteada por Víctor Vroom, explica que la persona siente motivación cuando trabaja en función de alcanzar una meta y que a su vez la persona siente seguridad al creer que obtendrá una recompensa. Por lo que el sujeto da su mayor esfuerzo y brinda un mejor desempeño, ya que confía en que su esfuerzo valdrá la pena.

De acuerdo a Vroom la motivación es producto de tres aspectos, los cuales son: valencia, que es el valor que una persona concede a una determinada acción o actividad, al sentir interés por la misma. Por otro lado, la expectativa, la cual hace referencia a la creencia de que existe la probabilidad de que una acción venga seguida de una recompensa. Finalmente, la instrumentalidad, que es la consideración de lograr un resultado y que este traiga beneficios a la persona. Por lo tanto, si una persona siente no poder cumplir con una actividad y a su vez no siente interés por la misma, difícilmente llegará a sentir motivación por lo que hace (Naranjo, 2009).

1.2.3. Estrés laboral

(Lazarus y Folkman, 1984 citado en Patlán Pérez, 2019, pág. 160) “sustentan que el estrés en el trabajo es el resultado de la interacción entre el individuo y su entorno laboral, evaluado por el trabajador como abrumador, de modo que excede sus propios recursos y daña su bienestar y su salud”. De esta manera el estrés laboral hace referencia a situaciones que

generan agotamiento laboral, que hacen que la persona tenga dificultades en desarrollar y practicar las capacidades y habilidades que este posee, al inhibirse a causa de factores que interfieren en su óptimo desarrollo, provocando que el individuo se sienta abrumado en el entorno laboral, trayendo como consecuencia repercusiones en su salud física y emocional.

“Es la tensión que se produce cuando un individuo considera que una situación o exigencia laboral podría estar por arriba de sus capacidades y recursos, para enfrentarla”, de acuerdo a (Stonner, 1994 citado por Atalaya P., 2001, pág. 27). Este término está relacionado al bienestar o malestar laboral que un individuo atraviesa en su trabajo, que se ve reflejado en la productividad que manifiesta la persona, el estrés laboral puede desarrollarse por condiciones externas al individuo como el entorno laboral y su propio estilo de vida relacionado a malos hábitos que la persona suele realizar.

Cuando el estrés de la persona se vuelve mayor que su satisfacción, la productividad tiende a bajar y repercutir en su bienestar y desempeño laboral, lo que se manifiesta en síntomas como ansiedad, preocupación, dificultad para dormir, desconcentración, cansancio, irritabilidad, dificultad para concentrarse, poner atención, entre otros; desembocando así en el desarrollo del síndrome de Burnout que es producto del desgaste laboral, quien se vuelve vulnerable ante la demandas que le exige la organización para la que trabaja.

1.2.4. Síndrome de Burnout

Según Rivera et al. (2019) define al síndrome de Burnout como “Síndrome, asociado a la expresión coloquial “quemarse por el trabajo”, es conocido mundialmente en su expresión inglesa como Burnout o de “consumición” en su versión castellana” (p. 4). Este término ha sido utilizado para referirse a personas que se han visto afectada por el estrés laboral en gran medida, por lo que el sujeto siente sentimientos negativos hacia sí mismo, así como también actitudes negativas hacia los demás, encontrándose en un estado de agotamiento físico y emocional.

De acuerdo a Jagannath (2020) el síndrome de Burnout toma forma a partir de las interpretaciones que tiene el sujeto del trabajo y las exigencias que demandan el mismo, es decir que este síndrome no se encuentra relacionado a antecedentes psiquiátricos o psicológicos. Este síndrome se desarrolla cuando existe sobrecargas de trabajo, así como también cuando una persona se encuentra en una infraestructura deficiente o este no cuenta con los recursos necesarios para llevar a cabo sus actividades, así mismo por el tiempo que demanda su trabajo, el cual excede de su jornada laboral, lo cual termina haciendo que la persona se encuentre considerablemente agotada.

De esta manera el síndrome de Burnout es el agotamiento emocional, físico y mental de una persona, ocasionado por la presencia del estrés excesivo en largas duraciones, el cual se encuentra relacionado al quehacer laboral del individuo. Este síndrome ocasiona en el sujeto actitudes negativas, dificultades en el crecimiento personal y profesional, dificultando así la adaptación del sujeto al ambiente del trabajo.

Los elementos más destacados del síndrome de Burnout son el agotamiento, despersonalización y la falta de realización personal. Los síntomas que experimenta una persona que padece el síndrome de Burnout de acuerdo a Jagannath (2020) son:

Dificultades de concentración, alteraciones de la memoria, falta de motivación y cambios de personalidad, además de fatiga crónica. Unos pocos casos también se observaron trastornos graves como ansiedad y depresión, suicidio y adicciones (por ejemplo, alcohol y sedantes). Los síntomas somáticos más comunes son dolores de cabeza, trastornos gastrointestinales (estómago irritable, diarrea) o trastornos cardiovasculares como taquicardia, arritmia e hipertensión. (p. 108)

Así mismo, el síndrome de Burnout se define como el estado de agotamiento emocional que afecta la vida de una persona tanto a nivel personal como laboral; este síndrome se ve reflejado especialmente en personas que brindan su trabajo a otras; en la que la principal característica del Burnout es el aumento de sentimientos de agotamiento emocionales como desgastado, insensibilidad ante los demás, irritabilidad, desmotivación, entre otros aspectos, que hacen que el sujeto pierda el interés por lo que hace. Otra característica del síndrome de Burnout es que la persona se evalúa así mismo de manera negativa, especialmente cuando se trata del trabajo que este realiza, sintiéndose desafortunado e infeliz, lo cual produce insatisfacción en la ejecución de su trabajo, lo que dificulta el logro de objetivos que este se propone (Maslach & Jackson, 1980).

Así mismo Rivera et al. (2019) mencionan las características del síndrome de Burnout:

Actitudes negativas hacia los sujetos que constituyen el objeto de su trabajo y hacia el propio trabajo, entre los cuales están; pesimismo, apatía, motivación escasa o nula, baja implicación laboral, irritabilidad hacia las personas destinatarias del trabajo, preocupación excesiva por el confort y el bienestar laboral, tendencia a racionalizar fracasos culpando a otras personas que lo rodean. (p. 4)

Las consecuencias que trae consigo este síndrome, hace que la persona sienta y exprese emociones negativas, afectando su entorno laboral, social y familiar. Por otro lado, el síndrome de Burnout desgasta a la persona progresivamente y a su vez esto repercute en que la persona no sienta motivación por cumplir sus objetivos (Rodríguez, Guevara, & Viramontes, 2017).

Napione Bergé (2008) citado por Menghi & Beatriz Oros (2019) mencionan que:

El Síndrome de Burnout repercute negativamente sobre la salud de los trabajadores, generando insomnio, aumentando la vulnerabilidad a la enfermedad, provocando dolores articulares, taquicardia, etc.; y sobre su capacidad de relacionarse adecuadamente con otros, aumentando la probabilidad de conflictos familiares, laborales y sociales en general, y provocando un endurecimiento de los sentimientos. Al mismo tiempo también perjudica significativamente el funcionamiento de la

organización donde el trabajador se desempeña, debido a que eleva su probabilidad de abandono o ausentismos regulares y disminuye la calidad de su servicio. (p.49)

El síndrome de Burnout nos habla de las repercusiones que trae consigo el estrés negativo, provocando afectaciones en la salud física y emocional del sujeto, haciendo que la persona sea más propensa a adquirir enfermedades, por otro lado, genera conflictos familiares y sociales al verse insensible e irritable lo cual afecta su interacción con los demás, finalmente en el aspecto laboral, este síndrome ocasiona deserción en el individuo; es así que este síndrome afecta negativamente al sujeto a nivel personal y profesional.

Según Freudenberg (1974) citado por Rodríguez, Guevara, & Viramontes (2017) el término Burnout “se relaciona con el agotamiento y desgaste causado por un exceso de fuerza y/o demandas cada vez mayores de energía; esta situación sucede con un profesional, quien se “quema” (agota) y fracasa en su intento por alcanzar sus metas laborales” (p. 48). Este síndrome suele presentarse cuando una persona agota su energía debido a las cargas laborales existentes en el trabajo u otros factores que demandan de un sobre esfuerzo físico y mental en la persona, a quien por consecuencia disminuye su desempeño laboral y tiende a fracasar en el cumplimiento de sus metas u objetivos personales y laborales.

En la profesión de la docencia, así como en otras ocupaciones relacionadas a la constante interacción entre personas, esta profesión se encuentra expuesta a niveles altos de estrés en la persona, lo que llega a desencadenar en el síndrome de Burnout, el cual es causante del abandono de su trabajo o la ausencia a este; no obstante, a ello al padecer este síndrome hace que el sujeto tenga problemas en la interacción con su entorno familiar y social.

Por otro lado, el docente al padecer este síndrome experimenta dificultades al relacionarse con sus compañeros de trabajo, además de que su nivel de eficiencia empieza a verse deteriorado, afectando así la relación docente y estudiante, al transmitir sentimientos de irritabilidad, falta de empatía, falta de interés en el proceso de enseñanza; así mismo, el sujeto empieza a sentir insatisfacción al realizar sus actividades laborales, disminuyendo los niveles de confianza en sí mismo en sus capacidades y habilidades, lo que ocasiona problemas en su salud física.

Es por ello que es importante que en las instituciones educativas se realice charlas e intervenciones en función de mejorar las condiciones de trabajo en las que se desarrolla el docente, conociendo las dificultades que impiden un adecuado desenvolvimiento de estos; en la que las autoridades correspondientes puedan trabajar en función de ello, y los docentes puedan conocer el cómo enfrentar situaciones de estrés adecuadamente, buscando desarrollar bienestar y a la vez mejorar la calidad de enseñanza que estos brindan.

1.2.5. Evaluación de la satisfacción profesional de los docentes (Burnout)

Maslach y Jackson (1986) cita en Rodríguez, Guevara, & Viramontes (2017) consideran al síndrome de Burnout como “una respuesta inadecuada ante el estrés que se manifiesta en tres aspectos: agotamiento físico y psicológico, actitud fría y despersonalizada en el trato con los demás y un sentimiento de inadecuación ante las tareas que debe realizar” (p. 49). A

lo que la psicóloga Christina Maslach desarrolló un inventario conocido como: Inventario de Burnout de Maslach, el cual está conformado por 22 ítems, en la que sus respuestas se ven expuestas en forma de escala de tipo Likert, y consta de 3 dimensiones, con puntuaciones independientes, las cuales son agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, con el fin de evaluar a este síndrome (Jagannath, 2020). El cual será empleado en la presente investigación, con el fin de evaluar a los docentes de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”. Dicho esto, a continuación, se describirán cada una de las dimensiones pertenecientes a este instrumento.

a. Agotamiento emocional

(Cortez, et. al, 2021) explica que el agotamiento emocional se ve reflejado en el sujeto con las siguientes características: “la persona siente fastidio, agobio y cansancio por las funciones del trabajo, provocando una disminución de interés y satisfacción laboral, como también sentimientos de fracaso, abatimiento, irritabilidad y ansiedad” (p. 3). Es decir, el agotamiento emocional se manifiesta a través de sentirse consumido o gastado debido a las diferentes actividades que realiza un individuo en su trabajo y siente que no puede dar más de sí mismo.

Según (Garcés de los Fayos Ruiz et. al, 2001 y Seisdedos, 1997 citados por Arquero & Donoso, 2013, p. 95) indican que:

Agotamiento o cansancio emocional (CE): hace referencia a la sensación de sobreesfuerzo físico y al agotamiento de la capacidad de entrega a los demás, tanto desde un nivel personal como psicológico, consecuencia de las continuas interacciones que el trabajador debe mantener con otras personas, principalmente los destinatarios de sus servicios.

Es así que el agotamiento emocional hace alusión al estado de una persona al sentirse cansado, ya que éste suele sentir que se sobreesfuerza al cumplir con las actividades laborales que demandan su trabajo, mostrándose agotado como consecuencia de mantenerse en constante interacción con sus colegas o las personas beneficiadas de su servicio.

Malander (2016) explica que el agotamiento emocional “describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por las demandas de su trabajo, que superan su posibilidad de respuesta” (p. 179). Por otro lado, Maslach (1982) citado por Ibarra, Erazo, & Gallego (2018) menciona que el agotamiento emocional “es un patrón de sobrecarga emocional donde la gente se siente desgastada y pierden energía para hacer frente a otro día (p. 73). Es decir que, el agotamiento emocional se identifica por la pérdida de energía del sujeto, acompañado del desgaste físico y emocional que presenta la persona a consecuencia de la presión laboral en su trabajo. Es así que el sujeto se siente extremadamente agotado y cree que no puede dar más de sí mismo, además de percibir poca energía en el mismo para llevar a cabo sus actividades, al ser estas agobiantes y repetitivas, así como también la constante interacción con las personas que reciben su servicio, que en algunas ocasiones existe disconformidad entre las partes, generando malestar en el sujeto (Ramos et al. 2020).

De este modo, de acuerdo a esta dimensión los docentes sienten no poder más con su trabajo y pierden las ganas de llevar a cabo sus actividades, por lo que la persona se siente agotada y con poca energía, esto ocurre cuando el sujeto se encuentra en constante interacción con las demás personas que solicitan de su atención y trabajo por tiempos prolongados, sobrecargas laborales o conflictos en el trabajo; provocando en el sujeto agotamiento emocional y disminución de su productividad (Rivera et al. 2019).

b. Despersonalización

(Cortez-Silva et. al, 2021, p. 3) menciona que “la despersonalización es comprendida como la falta de interés, pérdida de sensibilidad y empatía hacia los receptores del servicio y está acompañado de un incremento de irritabilidad y de una desmotivación hacia su trabajo”. La despersonalización hace referencia a actitudes o sentimientos apáticos hacia las demás personas, manifestadas por el profesional, demostrando desinterés hacia los demás.

Por otro lado, (Garcés de los Fayos Ruiz et. al, 2001 y Seisdedos, 1997 citados por Arquero & Donoso, 2013, p. 95) expresan que la despersonalización “supone la aparición de actitudes, sentimientos y respuestas negativas y cínicas hacia las personas a quienes los profesionales prestan sus servicios”. La despersonalización hace referencia a actitudes frías que tiene un sujeto hacia las personas que reciben sus servicios, quien se muestra indiferente y demuestra actitudes negativas a las personas que lo rodean.

Malander (2016) relaciona a esta dimensión con el trabajo que realizan los docentes en las instituciones educativas y la describe como “una respuesta emocional fría hacia los receptores o beneficiarios del servicio que se presta, en el caso de la docencia, hacia los alumnos” (p. 179). Así mismo Gil-Monte (2003) citado en Ibarra, Erazo & Gallego (2018) menciona que la despersonalización “se manifiesta por actitudes negativas y respuestas frías e impersonales que da la persona a los beneficiarios de su propio trabajo” (p. 73). De esta manera el sujeto se vuelve insensible frente al contacto con las personas que forman parte de su entorno.

Esta dimensión nos habla del desarrollo de sentimientos y actitudes negativas, las cuales son expresadas con irritabilidad, frialdad, ironía y a su vez mostrándose insensible ante las personas que forman parte de su entorno social, familiar y laboral (Rivera et al. 2019).

Esta dimensión está relacionada al agotamiento emocional que posee el sujeto, por lo que Leiter y Maslach (2004) y Maslach (2009) citados por Díaz Bambula & Gómez (2016) explican a esta dimensión como el ser negativo e insensible del sujeto, quien se muestra apático ante los demás a causa de las altas cargas laborales que este posee, es decir que esta dimensión se caracteriza por la tendencia que tiene el sujeto al desapego hacia los demás, lo cual esta persona al mantener este estado puede llegar a generar reacciones negativas con las personas que lo rodean.

d. Realización personal

“En cuanto a la falta de realización personal es la percepción de una disminución de logro en el trabajo juntamente con sensaciones de fracaso, baja autoestima e insatisfacción con su propia persona y con los resultados laborales” (Cortez-Silva et. al, 2021, p. 3). Esta dimensión nos da a conocer sobre la percepción que tiene un individuo de sí mismo y su desempeño en el trabajo, con un panorama negativo que afecta el desarrollo de sus actividades laborales y por ende se verá involucrada la satisfacción del individuo en su entorno laboral.

Además (Garcés de los Fayos Ruiz et. al, 2001 y Seisdedos, 1997 citados por Arquero & Donoso, 2013, p. 95) define a la realización personal como “la aparición de una tendencia a evaluarse negativamente, derivando en un bajo concepto de uno mismo y de las propias aptitudes, así como una sensación de descontento con uno mismo y con su labor profesional”. Es decir, la realización personal se refiere al autoconcepto que tiene una persona de sí misma y su desenvolvimiento en el trabajo, quien tiene la sensación de no cumplir adecuadamente con las actividades de su trabajo y se siente incapaz o insuficiente en su quehacer laboral.

Maslach y Jackson (1981) citado en Ibarra, Erazo, & Gallego (2018) explica que “la falta de realización personal se caracteriza por la tendencia a la autoevaluación negativa, particularmente en relación con el trabajo con los clientes” (p. 73). Esta dimensión nos habla del descontento que tiene una persona de su propio trabajo, afectando la motivación de la misma, al menospreciar sus propias capacidades. De este modo, Malander (2016) indica que la variable de realización personal “evalúa los sentimientos de competencia y éxito en el propio trabajo, así como el logro de los objetivos personales” (p. 179).

Esta dimensión nos da a conocer acerca de sentimientos de ineptitud, por lo que la persona tiene dificultades para cumplir sus objetivos y carece de productividad en la ejecución de su trabajo. Este sentimiento de ineptitud o incapacidad suele estar relacionado a la falta de recursos y apoyo en el trabajo que le permita desarrollar con mayor facilidad sus habilidades; de esta manera, esta dimensión se refiere a la consideración negativa que tiene el individuo de sí mismo.

Según (Granados et al. 2017) esta variable se enfoca en la baja realización personal, que se caracteriza por la incapacidad que siente el docente de lograr sus objetivos, quien pierde la confianza en sí mismo, por lo que produce que el docente tenga un mal autoconcepto de sí mismo, sintiéndose torpe frente a su trabajo.

De esta manera, de acuerdo a los resultados obtenidos de la evaluación en relación a la satisfacción laboral, es importante tomar en cuenta las condiciones de salud física y emocional del sujeto en el ejercicio de su profesión, así como lo hemos venido explicando con anterioridad, existen diversos factores que influyen en el desarrollo de satisfacción laboral en una persona, a lo que es importante resaltar que el personal al control de la organización deberá atender oportunamente a las necesidades que presenta el personal, quien

garantice el bienestar de su equipo de trabajo, permitiendo desarrollar un clima laboral estable, en el que cada individuo pueda desenvolverse de manera óptima y servicial, llegando así a generar un mejor desarrollo profesional y personal de todos aquellos quienes forman parte de la organización.

1.3. Satisfacción profesional docente

(El Sahili González L F., 2012 y Guerrero E., 2003 citados en Malander, 2016) mencionan lo siguiente:

En cuanto a la satisfacción laboral docente, su estudio ha adquirido mucha importancia en los últimos años, en gran medida debido al impacto que puede tener en la salud física y psicológica de los integrantes de todo tipo de organizaciones. Además, desde un concepto de calidad total, la institución escolar también debe preocuparse por el desarrollo profesional y personal de sus docentes, que a su vez se verá reflejado en una mayor calidad educativa. Un docente con alto nivel de satisfacción laboral estará en mejores condiciones de salud física y psicológica, lo que redundará en una mayor eficiencia y eficacia de su tarea, disminuirá su frustración y mejorará su afrontamiento del estrés, evitando en muchos casos el estrés crónico. (p. 178)

La satisfacción laboral ha sido un aspecto importante en la salud física y psicológica de una persona, que en este caso nos referiremos a los docentes, ya que al encontrar a un docente que sienta satisfacción en su trabajo posibilita un mejor desenvolvimiento laboral y permite que este brinde una educación de calidad, en la que estudiantes y en general la institución educativa a la que pertenece se verán beneficiados, ya que el docente ofrecerá su servicio eficientemente. Es así que el docente al sentir bienestar en su trabajo tendrá menores niveles de estrés laboral, permitiendo al sujeto desarrollarse satisfactoriamente en el ejercicio de su profesión.

Según (Silva, et. al, 2005 citados en Jiménez Figueroa et. al, 2012) mencionan que:

El ejercicio de enseñar, se sitúa en consecuencia, como una de las profesiones de alto riesgo, ya que los profesores deben estar preparados para enfrentar la desmotivación del alumnado, la presión de padres y/o apoderados o bien, lidiar con la falta de recursos para solucionar los problemas y conflictos de grupos. (p. 126)

Por otro lado, los profesionales en la docencia se han visto rodeados de desafíos en relación a la educación, en el que se encuentran en constante interacción con estudiantes, padres de familia, directivos y colegas de trabajo; quienes juegan un papel importante en el desarrollo del profesional, ya que cada uno presenta diferentes posiciones que usualmente están acompañados de dificultades a las que el docente debe actuar de manera asertiva, haciendo que el desarrollo del trabajo de un docente se vuelva un reto, ya que este debe lidiar con este tipo de contrariedades, tomar decisiones oportunas y solucionar las problemáticas que se presentan. Además, que en ocasiones el docente no cuenta con los recursos necesarios para llevar a cabo sus actividades. Por lo que de esta manera se verá afectada la satisfacción laboral del docente y por ende su desempeño laboral.

(Buzzetti, 2005 citados en Jiménez Figueroa et. al, 2012) indica que:

Además, en esta profesión, existen determinantes fundamentales que causan el síndrome de Burnout, como, por ejemplo, conflicto de roles, políticas inconsistentes y confusas respecto de la conducta de los estudiantes, la sobrecarga de trabajo, el clima de la clase, escasa participación en la toma de decisiones y el apoyo social recibido por parte de compañeros y supervisores. (p.26)

Así como se ha mencionado anteriormente existen diferentes factores que alteran el desarrollo del docente en sus actividades educativas, sin embargo, otros aspectos que limitan a que el docente pueda sentir satisfacción en su trabajo, son las sobrecargas laborales, falta de apoyo en su desarrollo profesional, bajas remuneraciones, dificultades con estudiantes, padres de familia o compañeros de trabajo, cargos adicionales a su trabajo, entre otros, los cuales afectan al docente en su ejercicio profesional, ocasionando en este el síndrome de Burnout, ya que el docente se verá agotado y estresado debido a estas eventualidades que suelen presentarse.

1.3.1. Hallazgos

(Páramo et al. 2016, p. 175) menciona que “en cualquier organización es importante evaluar la satisfacción de los empleados y las instituciones educativas no son la excepción”. La evaluación de la satisfacción en los establecimientos educativos es importante y necesaria, ya que por medio de esta las autoridades pertinentes ejecutarán cambios encaminados al mejoramiento de la institución y al de su personal, siendo así tomadas en cuenta las necesidades que presentan todos quienes forman parte de la comunidad educativa, mejorando así la calidad educativa que la institución ofrece.

Además, (Gil-Monte y Peiró, 1997 citado en Guerrero, 2001) indica que “han constatado que el síndrome de quemarse en el trabajo queda establecido como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional” (p. 3). Un entorno negativo en la institución interrumpe el desarrollo del docente, el cual trae consecuencias físicas y emocionales en su salud, en algunos de los casos no solo interfiere el entorno si no también la influencia de los compañeros de trabajo, creando espacios poco comunicativos, fríos, apáticos en los que no existe un ambiente armónico y amigable entre colegas, por lo que se vuelve uno de los factores que limitan el desarrollo de bienestar y satisfacción en los docentes.

1.3.2. Estudios similares

Otros estudios relacionados a la satisfacción laboral en los docentes se resalta la importancia de evaluar los niveles de satisfacción en las instituciones educativas, ya que de esta manera se garantiza la calidad y calidez del quehacer docente en la ejecución de su profesión. Según Cantón y Téllez, (2016) citado en Pedraza (2020) “subrayan la importancia de analizar la satisfacción laboral en el ámbito educativo, por las implicaciones que tiene en el desempeño de los docentes, puesto que incide de forma directa en la eficacia de su profesión y rendimiento” (p. 8).

Así mismo, “en el ámbito educativo se ha encontrado que junto con el de los servicios de salud se reportan las tasas más altas de estrés y ansiedad” (Milczarek et al. 2009 citado en Linarez & Gutiérrez, 2010, p. 32). En la actualidad el nivel de insatisfacción laboral en las instituciones educativas han aumentado, ya que existen diferentes factores que inhiben al docente desarrollar sus habilidades y capacidades, al no recibir el apoyo necesario para llevar a cabo su trabajo, así como también las sobrecargas laborales y la falta de recursos de apoyo para el docente, por lo que impiden que este pueda sentir motivación y desarrollar su trabajo adecuadamente, y dificultan que el docente pueda cumplir con sus expectativas y a la vez pueda sentir satisfacción por sus logros u objetivos; viéndose así afectado el proceso de enseñanza de los estudiantes.

(Guarate et al. 2020) al emplear el Test de Burnout de Maslach , observaron que existe un nivel medio de agotamiento emocional en los docentes correspondientes a su muestra, quienes manifiestan que debido a que el docente realiza actividades pedagógicas tales como, planificar la clase y así mismo impartirla, elaborar actividades y recursos para mejorar el aprendizaje de los estudiantes y todas aquellas actividades relacionadas a la labor pedagógica, las cuales demandan de un esfuerzo continuo del docente. Por lo que los autores a partir de sus estudios mencionan que la sobrecarga laboral hace que el docente llegue a sentirse exhausto y agotado en su trabajo, llegando a la conclusión de que el agotamiento emocional es una variable elemental para que el sujeto llegue a desarrollar el síndrome de Burnout.

Según (Jarrín et al. 2022) al hablar sobre la variable de despersonalización, explican que el docente percibe sentimientos negativos como la falta de empatía hacia sus estudiantes y compañeros docentes o de trabajo, además de mostrar frialdad, insensibilidad y desinterés frente a las personas que lo rodean. Los autores mencionan que estas actitudes y sentimientos negativos son una respuesta autodefensiva a causa de las demandas de su trabajo, que a su vez sienten que los estudiantes no cooperan en el desarrollo de sus actividades. Por otro lado, los autores encontraron un nivel medio de despersonalización en su investigación, por lo que mencionan que los docentes correspondientes a su muestra se encuentran en riesgo de padecer el síndrome de Burnout.

En cuanto a la variable de realización personal (Jarrín et al. 2022) mencionan que de acuerdo a su muestra identificaron que existen niveles bajos en realización personal en los docentes, quienes no se sienten capaces de realizar su trabajo con efectividad, al llevar a cabo el proceso de enseñanza aprendizaje, que a su vez disminuye su motivación por llegar a cumplir sus metas, afectando negativamente su crecimiento profesional.

Según (Cortez et al. 2021) la pandemia tuvo repercusiones en la educación, ya que estudiantes y docentes se vieron expuestos a cambios tales como, la virtualidad, al trabajar con plataformas digitales, por lo que los docentes tuvieron que realizar modificaciones en su método de enseñanza, lo que generó sobrecargas laborales, y falta de apoyo para llevar a cabo su trabajo, lo que provocó insatisfacción en los docentes, al tener dificultades en la adaptación a una nueva modalidad de trabajo.

Los autores mencionan que la pandemia influyó significativamente en relación a la satisfacción laboral, vinculada al síndrome de Burnout, en la que los docentes presentaron altos niveles de cansancio emocional, así como también bajos niveles de empatía e insensibilidad y sentimientos de incapacidad, lo que generaba en el docente insatisfacción. Por lo que los autores sugieren realizar programas de prevención, con el fin de reducir el síndrome Burnout que se ha vuelto frecuente en el área de la educación.

CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo de investigación

La presente investigación se caracteriza por su inclinación a la investigación cuantitativa, mediante la investigación cuantitativa se recopilan datos numéricos y analizan en relación a las preguntas del instrumento a utilizar; así mismo este tipo de investigación permitirá establecer relaciones entre las hipótesis planteadas en relación a las variables (Cadena et al. 2017). De este modo se buscará evaluar la satisfacción profesional en docentes de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán” por medio del test de Burnout de Maslach, con el fin de analizar la satisfacción en los docentes por medio de las variables del test.

Es importante mencionar que la investigación cuantitativa recolecta información por medio de técnicas como cuestionarios, encuestas, entre otras. Por otro lado, el alcance de la investigación es descriptivo ya que este facilita el análisis que se realizará sobre los datos estadísticos obtenidos por medio de la recopilación de información, con respecto a la muestra de la población (Morales, 2017).

Así mismo, el estudio tiene un alcance correlacional ya que se determinó la relación que existe entre el nivel de enseñanza y el género de los docentes con las variables del instrumento: el agotamiento emocional, despersonalización y la realización personal. El diseño de la investigación, en el marco de lo cuantitativo, es no experimental de carácter transversal, ya que no se manipuló las variables de estudio y estas fueron medidas una vez que ocurrió el fenómeno, tomándose el dato en un tiempo único (Hernández & Mendoza, 2018).

2.2. Métodos, técnicas e instrumentos

2.2.1. Métodos

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

Inductivo: El método inductivo ha sido utilizado en la investigación para la formulación de hipótesis, ya que permite obtener conocimientos generales a partir de conocimientos particulares, por lo que el principal procedimiento de este método es la observación, en el cual se analiza y recoge datos particulares de un fenómeno a investigar para posteriormente contrastar la información de aquellos aspectos comunes y obtener conclusiones generales (Rodríguez & Pérez, 2017). Mediante este método se buscará analizar las variables de estudio para así llegar a las conclusiones de carácter general.

Deductivo: A diferencia del método inductivo este atraviesa un proceso en el cual los conocimientos generales pasan hacer afirmaciones particulares, al obtener aspectos concretos de acuerdo a lo que se está estudiando, permitiendo así extraer conclusiones (Rodríguez & Pérez, 2017). Este método permitió obtener información específica relacionada a la satisfacción de los docentes partiendo de la teoría general básica de Burnout y a su vez fue empleado para la demostración de hipótesis del trabajo investigativo.

Analítico sintético:

Este método se lleva a cabo a través de un proceso de análisis y síntesis, en la que se descompone y relaciona la información de un todo, es decir, analiza la información en su totalidad y la descompone en partes, de tal manera que relaciona cada elemento a la situación que se está investigando (López & Ramos, 2021). Agregando a lo anterior, se podría decir que no habría síntesis sin que se haya realizado un análisis de la información; este método nos permitió comprender cada variable de estudio, por lo que fue necesario analizar cada uno de los indicadores que la componen.

2.2.2. Técnicas e instrumentos

La técnica para recopilar información del universo investigado fue el Test de Burnout, el cual se subdivide en tres variables: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; en las que el agotamiento emocional se refiere a aquellas sensaciones negativas, al sentirse exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo y el sentir no poder dar más de sí mismo. Esta variable se encuentra localizada en los ítems: 8,9,10,13,15,20,21,23,27. La segunda variable es la despersonalización, expresada en los ítems 12,17,18,22,29, la cual valora el grado en que el sujeto reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento para las demás personas. Finalmente, encontramos la variable de realización personal, la cual se encuentra reflejada en los ítems 11,14,16,19,24,25,26,28, la cual evalúa sensaciones de no cumplir adecuadamente sus tareas y sentirse incapaz de solucionar dificultades que acontecen en el área laboral (Hederich & Caballero, 2016). Es así que el test de Burnout está constituido por un total de 22 ítems que medirán la satisfacción profesional en los docentes. Además, se incluyó en el test siete preguntas sociodemográficas: género, edad, autodefinición étnica, relación laboral, años de experiencia, nivel académico y nivel de enseñanza, reflejadas en los ítems 1,2,3,4,5,6,7. Así como también fueron incluidas 11 preguntas relacionadas a las condiciones de trabajo reflejadas en los ítems 30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40. Este instrumento se adaptó al contexto en donde se aplicó a los docentes de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán” de manera on-line, a través de la plataforma Forms en la tercera semana de noviembre.

La consistencia interna del instrumento (fiabilidad), con respecto a las 22 preguntas de Burnout, que no es más que la correlación que existe entre todos los ítems de la escala, medida con el Alfa de Cronbach, de cada una de las dimensiones (ver Tabla 3). Mientras que el total de los 22 ítems es de 0,754; este valor, según los criterios de George y Mallery (2013) se lo considera aceptable; este valor puede ser bajo, ya que el número de encuestas aplicadas fue relativamente pequeño; según la técnica, para poder aplicar el Alfa de Cronbach de manera idónea, debería tenerse al menos 5 encuestas por cada pregunta del instrumento.

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

Tabla 1*Intervalos de Niveles de Dimensiones de Burnout*

	Intervalos		
	Alto	Medio	Bajo
Agotamiento emocional	18-42	12-17	9-11
Despersonalización	8-17	6,99-7	5-6
Realización personal	39-40	36-38	9-35

2.3. Hipótesis

Para la presente investigación se han planteado las siguientes hipótesis:

Hipótesis 1:

Existe relación entre el género y agotamiento emocional en los docentes de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”.

Hipótesis 2:

Existe relación entre género y despersonalización en los docentes de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”.

Hipótesis 3:

Existe relación entre género y realización personal en los docentes de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”.

Hipótesis 4:

Existe relación entre nivel de enseñanza y agotamiento emocional en los docentes de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”.

Hipótesis 5:

Existe relación entre nivel de enseñanza y despersonalización en los docentes de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”.

Hipótesis 6:

Existe relación entre nivel de enseñanza y realización personal en los docentes de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”.

2.4. Matriz de operacionalización de dimensiones

Tabla 2

Matriz de Operacionalización

Variables de estudio	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Fuente de Información
	Sociodemográfica	1. Género 2. Edad 3. Autodefinición étnica 4. Relación laboral 5. Años de experiencia 6. Nivel académico 7. Nivel de enseñanza	Encuesta	Docentes
Satisfacción laboral	Agotamiento Emocional	8. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado. 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.	Test Maslach Burnout Inventory (MBI)	Docentes

	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. *

Condiciones de Trabajo	30. Suelen solicitarme tareas de ejecución inmediata a último momento.		
	31. Mis estudiantes, padres de familia o institución, demandan de mi tiempo extra fuera de mi horario de trabajo.		
	32. Mantengo buenas relaciones con mis compañeros. *		
	33. Mantengo buenas relaciones con mis autoridades. *		
	34. Considero que mi sueldo está acorde a mis labores desempeñadas. *		
	35. La normativa institucional permite y ampara mi labor. *		
	36. Siento el respaldo de mis autoridades. *		
	37. Las aulas donde trabajo son cómodas y funcionales para mi tarea docente. *	Encuesta	Docentes
	38. La infraestructura de servicios complementarios (cubículos, baños, bar, biblioteca, etc.) considero suficiente y adecuada para mis labores. *		
	39. Las asignaturas a mi cargo están asignadas en función de mi especialidad. *		
40. Considera que la infraestructura está acorde a las necesidades de inclusión y accesibilidad universal (discapacidad, dificultades de movilidad, enfermedades o degenerativas, tercera edad, etc.) *			

Nota 1: (*) Preguntas invertidas.

Nota 2: La variable de condiciones laborales, no será tomada en cuenta para el presente estudio, estas servirán para un estudio posterior conjunto de todo el curso. Por el momento, las preguntas inversas de condiciones laborales (DT y DR) no se las ha invertido en el SPSS.

2.5. Participantes

El universo a estudiar en la presente investigación estuvo compuesto por 99 docentes que laboran en la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán” en las diferentes modalidades de relación de dependencia; quienes 94 tiene nombramiento definitivo y 5 nombramiento provisional. La muestra a la que fue aplicado el instrumento fue de 80 docentes, en la que se registraron 31 hombres que representan el 38,8% y 49 mujeres quienes representan un 61,3% de la muestra.

A lo que se aplicó la siguiente formula, compuesta por los siguientes elementos: (**N**) es el universo de la investigación, (**n**) hace referencia la muestra que se llegó a obtener, (**d²**) representa la desviación típica de 0,5 que elevado al cuadrado equivale a 0,25; también, se encuentra el valor (**Z**) que hace referencia al nivel de confianza que es equivalente a 1,96, y finalmente, encontramos el valor (**E**) que representa el margen de error, a lo que su resultado es de 78.87 que al aproximarlos obtenemos el valor 79.

$$n = \frac{N * d^2 * Z^2}{(N - 1)E^2 + d^2 * Z^2}$$
$$n = \frac{(99) * (0,25) * (1,96)^2}{(98)(0,05)^2 + (0,25) * (1,96)^2}$$
$$n = 79$$

2.6. Procedimiento

Una vez que se adaptó al contexto el test de Burnout de Maslach se solicitó la autorización a la autoridad máxima de la institución y de cada uno de los docentes para aplicar este instrumento. El test de Burnout fue ingresado a la plataforma Forms, el mismo que menciona el consentimiento informado respectivo, que permitirá la aplicación del test y este sea optativo de los docentes. El instrumento fue ingresado en el mes de noviembre el cual estuvo en vigencia durante ocho días los cuales cada docente realizaría la encuesta virtualmente.

Los datos fueron ingresados al software SPSS versión 25, el cual se empleó para ser tabulados y analizados para la demostración de las hipótesis planteadas con anterioridad; en el caso de la variable del género con las dimensiones de Burnout se utilizó el Chi-Cuadrado al evaluar si hay relación entre dos variables categóricas; en el caso de la variable de nivel de enseñanza con las dimensiones de Burnout también se utilizó el Chi-Cuadrado, porque se está comparando tres grupos (Educación inicial, Educación general básica y Bachillerato).

Según (Hernández de la Rosa et al. 2017) el Chi-cuadrado también conocido como Ji Cuadrado, es una prueba estadística utilizada para el análisis de variables, la cual emplea datos de tipo nominal con el fin de contrastar las hipótesis expuestas en la investigación. Por otro lado, (Fernández et al. 2019) menciona que esta prueba indica la asociación de variables según el valor de significación asintótica bilateral, el cual debe puntuar un valor de 0,05 que en el caso de obtener un resultado menor a este valor significará que el nivel de confianza es

alto, y por ende existirá asociación entre variables, y a su vez se acepta la hipótesis que se ha planteado en la investigación.

CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En los datos recogidos de acuerdo a la dimensión sociodemográfica, encontramos en el indicador de autodefinición étnica: una persona que se definen como blanco, 76 personas mestizas, 2 personas afrodescendientes y una persona indígena. Según la relación laboral, 5 de los docentes son contratados, 3 tienen nombramiento provisional y 72 de los docentes posee un nombramiento definitivo. Por otro lado, un docente posee un título de segundo nivel, mientras que 53 docentes poseen un título de tercer nivel y 26 de los docentes posee un título de cuarto nivel. En relación al nivel de enseñanza 6 docentes imparten en educación inicial, 41 docentes en educación general básica y 33 docentes en bachillerato; el promedio de edad de los docentes investigados es de 48,08 años; mientras que el promedio de experiencia docente es de 18,48 años.

Tabla 3

Propiedades Psicométricas del Cuestionario de Burnout para Profesores

Características		Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
Numero de ítems		9	5	8
Ítems que lo conforman		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
Puntaje muestral	Máximo	1	1	1
	Mínimo	3	3	3
Fiabilidad (Alfa de Cronbach)		0,9	0,4	0,8
Media		1,96	1,73	2,01
Mediana		2,00	1,00	2,00
Moda		1	1	2
Desviación estándar		0,8	0,9	0,8
Varianza		0,7	0,8	0,6
Puntos de corte	Bajo	9-11	5-6	9-35
	Medio	12-17	6,99-7	36-38

3.1. Análisis de dimensiones de Burnout

Tabla 4

Niveles de Agotamiento Emocional

		Agotamiento emocional			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	30	37,5	37,5	37,5
	Medio	23	28,7	28,7	66,3
	Alto	27	33,8	33,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a los resultados de la muestra, se llegó a identificar que la mayor puntuación en agotamiento emocional es de 37,5% en niveles bajos, mientras que la puntuación más baja fue de 28,7% en el nivel medio. Sin embargo, existe un porcentaje del 33,8% en niveles altos, el cual representa un alto nivel de agotamiento emocional en 27 docentes, lo que significa que, existen docentes que pueden llegar a experimentar agotamiento emocional, trayendo consigo repercusiones en su desempeño laboral. De acuerdo con (García, Escorcía, & Perez, 2017) encontraron un porcentaje alto del 83,33% de profesores que no presentan agotamiento emocional, a pesar de que pudieron observar la existencia de un 8,3% de docentes que experimenta esta variable en niveles medios y altos, por lo que mencionan que existe agotamiento físico y mental en su población, a causa de enfrentar diversas responsabilidades laborales que demanda la institución.

Tabla 5

Niveles de Despersonalización

		Despersonalización			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	48	60,0	60,0	60,0
	Medio	6	7,5	7,5	67,5
	Alto	26	32,5	32,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

En la variable de despersonalización, encontramos que el 60,0% de los participantes tienen bajos niveles de despersonalización, siendo esta la puntuación más alta, la cual representa que 48 de los docentes se encuentran en un adecuado nivel de despersonalización, ya que “tanto en la subescala de agotamiento emocional como en la de despersonalización, las puntuaciones medias más altas corresponden a grados más altos de Burnout experimentado” así como lo mencionan (Maslach & Jackson, 1980, p. 101). Este valor es seguido por el 32,5% con niveles altos y finalmente el 7,5% con un nivel medio. Es decir, en la muestra a investigar existió mayores puntuaciones en el nivel bajo de despersonalización; sin embargo, esto no deja atrás los valores de niveles altos de despersonalización en 26 de los docentes, por lo que no dejan de ser menos importantes y deben ser tomados en cuenta para mejorar el desenvolvimiento del docente en el entorno laboral.

Tabla 6

Nivel de Realización Personal

		Realización personal			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	26	32,5	32,5	32,5
	Medio	27	33,8	33,8	66,3
	Alto	27	33,8	33,8	100,0
Total		80	100,0	100,0	

En la dimensión de realización personal se han encontrado las mismas puntuaciones en niveles medios y altos con un porcentaje del 33,8% en docentes que presentan niveles de despersonalización medios y altos, lo que nos indica que la mayoría de los docentes tienen sentimientos positivos de sí mismos, mientras que el 32,5% de los docentes tiene baja realización personal. Sin embargo, es importante recalcar que en su mayoría los docentes valoran su trabajo positivamente. Así como lo indica (García, Escorcía, & Perez, 2017) quienes encontraron en su investigación que el 27,5% de los docentes se encuentran en niveles medios y un 66,7% en niveles altos, lo que señala la existencia de sensaciones de logro en los y las docentes, quienes evalúan su trabajo positivamente y por ende sienten motivación y satisfacción en su trabajo.

3.2. Género y dimensiones de Burnout

Tabla 7

Relación de Género y Agotamiento Emocional

Tabla cruzada Género*Agotamiento emocional

		Agotamiento emocional				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Género	Masculino	Recuento	10	7	14	31
		% dentro de Género	32,3%	22,6%	45,2%	100,0%
	Femenino	Recuento	20	16	13	49
		% dentro de Género	40,8%	32,7%	26,5%	100,0%
Total		Recuento	30	23	27	80
		% dentro de Género	37,5%	28,7%	33,8%	100,0%

De acuerdo a la muestra, los participantes de sexo masculino alcanzan mayores niveles de agotamiento emocional, al puntuar 45,2%; mientras que las mujeres marcan 26,5% de agotamiento emocional en este nivel. Por lo tanto, los docentes de género masculino poseen mayores niveles de agotamiento emocional, ya que las mujeres tienen su mayor puntuación en niveles bajos de esta variable, con una puntuación del 40,8%. Según Tacca & Tacca (2019) mencionan que, en su investigación más de la mitad de los profesores presentan agotamiento emocional al manifestar síntomas como pérdida de energía, cansancio y ven de forma negativa su trabajo. Así mismo, Romero et al. (2019) menciona que “los docentes de sexo masculino, tuvieron puntajes de cansancio emocional y despersonalización mayores que los de sus colegas del sexo femenino” (pp. 9-10). En este caso el autor relacionó las variables de agotamiento emocional y realización personal con el género de los docentes, en el que identificó que existe diferencia entre estos dos, en el que los hombres obtuvieron altos puntajes en agotamiento emocional y las mujeres tuvieron mayor puntuación en la variable de realización personal. De esta manera, la muestra de la presente investigación, señala la existencia de agotamiento emocional en los docentes, sin embargo, el género masculino mantiene mayores niveles de esta dimensión.

Para demostrar si existe relación entre el género y el agotamiento emocional se planteó la siguiente hipótesis:

H1: Existe relación entre el género y agotamiento emocional en los docentes de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”.

H0: No existe relación entre el género y agotamiento emocional en los docentes de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”.

Tabla 8

Prueba de Chi-Cuadrado de Género y Agotamiento Emocional

Pruebas de Chi-Cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,994 ^a	2	,224
Razón de verosimilitud	2,968	2	,227
Asociación lineal por lineal	1,949	1	,163
N de casos válidos	80		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 8,91.

Como el p valor es de 2,24 ($p > 0,05$), se acepta la hipótesis nula, es decir: no existe relación entre el género y agotamiento emocional en los docentes de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”.

Tabla 9

Relación de Género y Despersonalización

Tabla cruzada Género*Despersonalización

Género		Despersonalización			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Masculino	Recuento	14	1	16	31
	% dentro de Género	45,2%	3,2%	51,6%	100,0%
Femenino	Recuento	34	5	10	49
	% dentro de Género	69,4%	10,2%	20,4%	100,0%
Total	Recuento	48	6	26	80
	% dentro de Género	60,0%	7,5%	32,5%	100,0%

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede apreciar que los docentes de sexo masculino tienen mayores niveles de despersonalización, quienes obtuvieron un puntaje de 51,6% en niveles altos, mientras que las mujeres a su vez obtuvieron un 20,4%. De modo que el género masculino posee altos niveles de despersonalización a diferencia de las docentes, ya que estas presentan una mayor puntuación de 69,4% en niveles bajos. Según (Ibarra, Erazo, & Gallego, 2018) en su estudio realizado, concuerdan que los profesores presentan un mayor nivel de despersonalización con un valor de 7,73% a diferencia de las profesoras que obtuvieron un puntaje de 6,73%. Sin embargo, no deja de existir niveles de despersonalización en la muestra investigada.

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

H1: Existe relación entre el género y despersonalización en los docentes de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”.

H0: No existe relación entre el género y despersonalización en los docentes de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”.

Tabla 10

Prueba de Chi-Cuadrado de Género y Despersonalización

Pruebas de Chi-Cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,779 ^a	2	,012
Razón de verosimilitud	8,816	2	,012
Asociación lineal por lineal	6,783	1	,009
N de casos válidos	80		

a. 2 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,32.

Como el p valor es de 0,12 ($p > 0,05$), se acepta la hipótesis nula, es decir: no existe relación entre el género y despersonalización en los docentes de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”.

Tabla 11

Relación de Género y Realización Personal

Tabla cruzada Género*Realización personal						
		Realización personal				
			Bajo	Medio	Alto	Total
Género	Masculino	Recuento	11	12	8	31
		% dentro de Género	35,5%	38,7%	25,8%	100,0%
	Femenino	Recuento	15	15	19	49
		% dentro de Género	30,6%	30,6%	38,8%	100,0%
Total		Recuento	26	27	27	80

% dentro de Género	32,5%	33,8%	33,8%	100,0%
-----------------------	-------	-------	-------	--------

Al referirnos a la relación del género con la realización personal podemos observar que los docentes de género masculino obtuvieron una puntuación alta del 38,7% en el nivel medio de esta variable, a diferencia de las docentes de género femenino, quienes poseen una mayor puntuación en el nivel alto de realización personal, con un porcentaje del 38,8%. Sin embargo, es importante recalcar que los porcentajes restantes pertenecientes al género femenino marcan la misma puntuación a nivel bajo y medio, por lo que existe presencia de una baja realización personal en las mujeres al igual que los hombres. (Muñoz , Correa, & Matajudios, 2020) indican que en su muestra encontraron que el género femenino obtuvieron mayores puntuaciones en relación a las dimensiones de Burnout, en el caso de la variable de realización personal las docentes obtuvieron una mayor puntuación de 31,13% a diferencia de los hombres con un total de 28,11% lo que significa que las docentes de la muestra poseen altos niveles de realización personal, sin embargo los autores llegaron a la conclusión de la prevalencia alta de Burnout en docentes del género femenino.

Según (Manzano, 2021) menciona que un alto nivel de realización personal en docentes se produce a partir de factores relacionados al entorno laboral, en la que los docentes cuentan con los recursos necesarios para su accionar laboral, en donde dispongan del apoyo de materiales que faciliten el desarrollo de su trabajo, así como también una adecuada infraestructura, tanto para los estudiantes como para los docentes.

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

H1: Existe relación entre el género y realización personal en los docentes de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”.

H0: No existe relación entre el género y realización personal en los docentes de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”.

Tabla 12

Prueba de Chi-Cuadrado de Género y Realización Personal

Pruebas de Chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,454 ^a	2	,483
Razón de verosimilitud	1,481	2	,477
Asociación lineal por lineal	,901	1	,343

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 10,08.

Como el p valor es de 4,83 ($p > 0,05$), se acepta la hipótesis nula, es decir: no existe relación entre el género y realización personal en los docentes de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”.

3.3. Análisis de nivel de enseñanza con dimensiones de Burnout

Tabla 13

Relación entre Nivel de Enseñanza y Agotamiento Emocional

		Agotamiento emocional				Total
		Bajo	Medio	Alto		
Nivel de enseñanza	Educación inicial	Recuento	5	1	0	6
		% dentro de Nivel de enseñanza	83,3%	16,7%	0,0%	100,0%
	Educación general básica	Recuento	17	16	8	41
		% dentro de Nivel de enseñanza	41,5%	39,0%	19,5%	100,0%
	Bachillerato	Recuento	8	6	19	33
		% dentro de Nivel de enseñanza	24,2%	18,2%	57,6%	100,0%
Total		Recuento	30	23	27	80
		% dentro de Nivel de enseñanza	37,5%	28,7%	33,8%	100,0%

De acuerdo a los datos obtenidos se llegaron a identificar altas puntuaciones en niveles bajos de agotamiento emocional en docentes de educación inicial y educación general básica, en la que los primeros obtuvieron una puntuación alta de 83,3%. Así mismo los docentes de educación general básica obtuvieron un puntaje del 41,5%. Mientras que los docentes del bachillerato obtuvieron su mayor puntuación en niveles altos de agotamiento emocional con un 57,6%. Es decir que los docentes de bachillerato tienen altos niveles de agotamiento

emocional a diferencia de los docentes de educación inicial y educación general básica quienes se encuentran en niveles bajos.

De acuerdo a (Gantiva, Jaimes, & Villa, 2010) encontraron en su investigación un alto nivel de agotamiento emocional en los docentes de bachillerato a diferencia de los docentes que trabajan en niveles inferiores. De esta manera los autores explican que los docentes de bachillerato al encontrarse en constante interacción con estudiantes adolescentes, quienes presentan con mayor intensidad problemas en la conducta, generan en el docente estrés y a la vez agotamiento, más aún si este no encuentra estrategias adecuadas para afrontar adecuadamente este tipo de situaciones en el aula, así mismo con respecto al entorno laboral en el que se desenvuelve, que hacen que el docente se sienta abrumado, fatigado y agotado en su trabajo, por esta razón los autores mencionan que los niveles de agotamiento emocional son más elevados en docentes que imparten en niveles superiores.

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

H1: Existe relación entre el nivel de enseñanza y agotamiento emocional en los docentes de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”.

H0: No existe relación entre el nivel de enseñanza y agotamiento emocional en los docentes de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”.

Tabla 14

Prueba de Chi-Cuadrado de Nivel de Enseñanza y Agotamiento Emocional

Pruebas de Chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,210 ^a	4	,001
Razón de verosimilitud	19,139	4	,001
Asociación lineal por lineal	13,448	1	,000
N de casos válidos	80		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,72.

Como el p valor es de 0,01 ($p < 0,05$), se rechaza la hipótesis nula, es decir: existe relación entre el nivel de enseñanza y agotamiento emocional en los docentes de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”.

Tabla 15*Relación entre Nivel de Enseñanza y Despersonalización***Tabla cruzada Nivel de enseñanza*Despersonalización**

		Despersonalización				
			Bajo	Medio	Alto	Total
Nivel de enseñanza	Educación inicial	Recuento	5	1	0	6
		% dentro de Nivel de enseñanza	83,3%	16,7%	0,0%	100,0%
	Educación general básica	Recuento	24	3	14	41
		% dentro de Nivel de enseñanza	58,5%	7,3%	34,1%	100,0%
	Bachillerato	Recuento	19	2	12	33
		% dentro de Nivel de enseñanza	57,6%	6,1%	36,4%	100,0%
Total		Recuento	48	6	26	80
		% dentro de Nivel de enseñanza	60,0%	7,5%	32,5%	100,0%

Por otro lado, los docentes de educación inicial, educación general básica y docentes del bachillerato obtuvieron puntuaciones altas en niveles bajos de despersonalización en relación al nivel de enseñanza; ya que los docentes de educación inicial marcaron un 83,3% en niveles bajos, así mismo los docentes de educación general básica obtuvieron un puntaje alto del 58,5% y los docentes de bachillerato alcanzaron un puntaje del 57,6% en niveles bajos, lo que indican que los docentes tienen mayor compromiso en sus actividades, son empáticos con sus estudiantes y compañeros de trabajo y mantienen actitudes y sentimientos positivos ante su trabajo.

De acuerdo a los niveles de enseñanza los autores (Arias, Huamani, & Ceballos, 2019) mencionan en su investigación que los docentes pertenecientes al nivel secundario poseen mayores niveles de despersonalización, por lo que explican que en aquellos niveles académicos tienden a aumentar los problemas conductuales en sus estudiantes y a su vez los niveles de exigencia, lo que ocasiona que el docente se encuentre en riesgo de padecer este síndrome; debido a ello es que existe la presencia de niveles de despersonalización en los docentes, al ser estos aspectos peculiares en la educación.

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

H1: Existe relación entre el nivel de enseñanza y despersonalización en los docentes de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”.

H0: No existe relación entre el nivel de enseñanza y despersonalización en los docentes de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”.

Tabla 16

Prueba de Chi-Cuadrado de Nivel de Enseñanza y Despersonalización

Pruebas de Chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,492 ^a	4	,479
Razón de verosimilitud	5,209	4	,267
Asociación lineal por lineal	1,145	1	,285
N de casos válidos	80		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,45.

Como el p valor es de 4,79 ($p > 0,05$), se acepta la hipótesis nula, es decir: no existe relación entre el nivel de enseñanza y despersonalización en los docentes de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”.

Tabla 17

Relación entre Nivel de Enseñanza y Realización Personal

Tabla cruzada Nivel de enseñanza*Realización personal						
		Realización personal				
			Bajo	Medio	Alto	Total
Nivel de enseñanza	Educación inicial	Recuento	1	2	3	6
		% dentro de Nivel de enseñanza	16,7%	33,3%	50,0%	100,0%
	Educación general básica	Recuento	11	14	16	41
		% dentro de Nivel de enseñanza	26,8%	34,1%	39,0%	100,0%
		Recuento	14	11	8	33

	Bachillerato	% dentro de Nivel de enseñanza	42,4%	33,3%	24,2%	100,0%
Total		Recuento	26	27	27	80
		% dentro de Nivel de enseñanza	32,5%	33,8%	33,8%	100,0%

En cuanto a la relación de realización personal y los niveles de enseñanza de los docentes se logró identificar que docentes de educación inicial y educación general básica se encuentran en niveles altos de esta variable, ya que los primeros puntúan un 50,0% en niveles altos, así como también los docentes de educación general básica con una puntuación de 39,0% en niveles altos de realización personal. Sin embargo, los docentes de bachillerato tienen una mayor puntuación en niveles bajos de esta variable con un 42,4%. En los estudios realizados por (Jarrín et al. 2022) encontraron que el 15,79% de los docentes correspondientes a su muestra, tienen baja realización personal, quienes se autoevalúan negativamente, haciendo de menos sus capacidades y conocimientos, llegando así a afectar su desenvolvimiento en el aula, trayendo consigo repercusiones en la calidad de enseñanza que este brinda.

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

H1: Existe relación entre el nivel de enseñanza y realización personal en los docentes de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”.

H0: No existe relación entre el nivel de enseñanza y realización personal en los docentes de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”.

Tabla 18

Prueba de Chi-Cuadrado de Nivel de Enseñanza y Realización Personal

Pruebas de Chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,564 ^a	4	,468
Razón de verosimilitud	3,622	4	,460
Asociación lineal por lineal	3,468	1	,063
N de casos válidos	80		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,95.

Como el p valor es de 4,68 ($p > 0,05$), se acepta la hipótesis nula, es decir: no existe relación entre el nivel de enseñanza y realización personal en los docentes de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”.

CONCLUSIONES

- Se llegó a determinar que en el entorno laboral existen diversos factores que intervienen en una persona de manera física y emocional, los cuales permiten el desarrollo de la satisfacción o insatisfacción laboral. La satisfacción es un elemento importante en el crecimiento personal y profesional de un sujeto, ya que por medio de esta se genera bienestar y productividad en la persona en su área de trabajo. Por lo contrario, una persona al sentir insatisfacción llega a experimentar altos niveles de estrés, lo cual repercute en el desempeño laboral y afecta la interacción del sujeto con las personas que lo rodean.
- Los docentes evaluados presentaron niveles bajos de agotamiento emocional y despersonalización, en tanto existió un nivel medio alto de realización personal; lo que nos indica que, si bien los docentes obtuvieron mayor puntuación en estos niveles, también existieron porcentajes que quizás no tengan mayor relevancia, sin embargo, estos nos permitieron conocer que se podría llegar a desarrollar este síndrome en los docentes y por consecuencia esto repercutirá en la satisfacción laboral del mismo.
- Con respecto a la relación entre el género y las dimensiones de Burnout, se llegó a determinar que los hombres poseen altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización, mientras que en la variable de realización personal presentaron un nivel medio; a diferencia de las mujeres quienes obtuvieron bajos niveles en agotamiento emocional y despersonalización, y un alto nivel de realización personal. A lo que se llegó a concluir que los hombres tienen mayor probabilidad de padecer el síndrome de Burnout.
- En relación del nivel de enseñanza con las dimensiones de Burnout, se llegó a concluir que el nivel de educación inicial y educación general básica obtuvieron porcentajes similares, ya que ambos presentan niveles bajos en agotamiento emocional y despersonalización y altos niveles de realización personal, mientras que el nivel de enseñanza de bachillerato obtuvo porcentajes diferentes, tales como altos niveles de agotamiento emocional y bajos niveles de despersonalización y realización personal, lo que nos lleva a concluir que el nivel de enseñanza del bachillerato presenta mayor prevalencia de padecer el síndrome de Burnout.

RECOMENDACIONES

- Realizar programas preventivos que reduzcan la presencia del síndrome de Burnout en los docentes, mediante talleres relacionados al apoyo emocional, en el que se den a conocer estrategias que permita a los docentes manejar situaciones de estrés, así como también generar espacios que mejoren la convivencia entre los docentes y llegar a conseguir un espacio tranquilo y armónico.
- Equilibrar las cargas laborales de los docentes, con el fin de disminuir niveles de estrés y agotamiento en el trabajo. Así mismo se recomienda promover hábitos saludables, en el entorno laboral, mejorando así las condiciones laborales de los docentes.

- Así mismo es importante que los docentes cuenten con el apoyo de recursos necesarios que le permitan llevar a cabo su trabajo con normalidad, así como también que la infraestructura en la que se desenvenden los docentes no limite o interfiera en el trabajo de estos y puedan cumplir satisfactoriamente con sus actividades laborales.
- Es importante tomar en cuenta que es necesario realizar valoraciones relacionadas al estrés laboral, a partir de estudios realizados con mayor profundidad, para que de esta manera se puedan identificar falencias en el entorno laboral, y así evitar que esto afecte en la productividad y bienestar de los docentes.

REFERENCIAS

- Aguirre, L., Flores, V., Loor, G., & Cobeña, J. (2022). La Psicopedagogía en el estado emocional de los docentes. *Polo del Conocimiento*, 7(6), 800.
- Alarcón Nakamura, D., Gaytán Díaz, C. C., & Ruiz López, S. (2018). Las condiciones laborales de los maestros y su relación con su satisfacción laboral. *RECIE. Revista Electrónica Científica De Investigación Educativa*, 5.
- Alvarez Silva, L. A., López Rodríguez, L. A., & Silva Aviles, N. E. (2019). Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil. *PODIUM*(35), 89.
- Ardiles Ortuño, R. A., & Orasma Villamediana, D. M. (2017). LA MOTIVACIÓN COMO ESTRATEGIA GERENCIAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS DOCENTES DEL PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS UNELLEZ VIPI. *Revista Gerens*(1).
- Arias Gallegos, W. L., Huamani Cahua, J. C., & Ceballos Canaza, K. D. (2019). Síndrome de Burnout en profesores de escuela y universidad: un análisis psicométrico y comparativo en la ciudad de Arequipa. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 86.
- Arquero, J. L., & Donoso, J. A. (2013). Docencia, investigación y burnout: el síndrome del quemado en profesores universitarios de Contabilidad. *Revista de Contabilidad*, 16(2).
- Atalaya P., M. (2001). El Estrés Laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*, 4(2).
- Boada Llerena, N. A. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 81.
- Bonillo Muñoz, D. (2002). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. *TRABAJO. Revista Iberoamericana De Relaciones Laborales*, 11, 190.
- Buitrago Acuña, R., Hernández Rivas, M., & Hernández, P. (2017). Liderazgo resonante y su efecto dinamizador en la negociación ante conflictos organizacionales. *Desarrollo Gerencial*, 9(1), 100.
- Cadena Iñiguez, P., Rendón Medel, R., Aguilar Ávila, J., Salinas Cruz, E., De la Cruz Morales, F., & Sangerman Jarquín, D. M. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), 1606-1607.
- Camacho Castellanos, J. C. (2016). El Neuromarketing y su relación con la Jerarquía de las Necesidades de Abraham Maslow. *Revista Contribuciones a la Economía*, 5-7.

- Castañeda-Santillán, L., & Sánchez-Macías, A. (2022). Satisfacción laboral y burnout en personal docente. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 12(24), 232.
- Cortez-Silva, D. M., Campana Mendoza, N., Huayama Tocto, N., & Aranda Turpo, J. (2021). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes durante el confinamiento por la pandemia COVID-19. *Propósitos y Representaciones*, 9(3), 3.
- Cuadra-Peralta, A., Fuentes-Soto, L., Madueño-Soza, D., Veloso-Besio, C., & Bustos, Y. (2012). Mejorando clima organizacional y de aula, satisfacción vital y laboral. *Fractal: Revista de Psicología*, 24(1), 5-6.
- Díaz Bambula, F., & Gómez, I. C. (2016). LA INVESTIGACIÓN SOBRE EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LATINOAMERICA ENTRE 2000 Y EL 2010. *Psicología desde el Caribe*, 33(1), 115-116.
- Duche Pérez, A. B., Gutiérrez Aguilar, O. A., & Paredes Quispe, F. M. (2019). Satisfacción laboral y compromiso institucional en docentes universitarios peruanos. *Conrado*, 15(70), 16.
- Fernández Bedoya, V. H., Esteves Pairazamán, A. T., Durand Peña, J. E., & Núñez Soto, H. P. (2019). Habilidades blandas y su impacto en la gestión de la mezcla de marketing. Un estudio realizado en el emporio comercial Gamarra, Perú. *REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA*, 6(2), 14-22. doi:<https://doi.org/10.21855/ecociencia.62.194>
- Fernández Nava, L. (2012). La comunicación y la negociación como herramientas estratégicas en la gestión de las relaciones públicas. *Quórum Académico*, 9(2), 302.
- Gámez, R. (2012). *Comunicación y cultura organizacional: en empresas chinas y japonesas*. B - EUMED.
- Gantiva Díaz, C. A., Jaimes Tabares, S., & Villa Orozco, M. C. (2010). SÍNDROME DE BURNOUT Y ESTRATEGIAS DE APRONTAMIENTO EN DOCENTES DE PRIMARIA Y BACHILLERATO. *Psicología desde el Caribe*(26), 47.
- García Padilla, A. A., Escorcía Bonivento, C. V., & Perez Suarez, B. S. (2017). Síndrome de Burnout y sentimiento de autoeficacia en profesores universitarios. *Propósitos y Representaciones*, 5(2), 83.
- García Rada, J. F. (2008). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Universidad del Pacífico.
- García, Y., & Páez F., J. G. (2018). *Teoría motivacional de las expectativas para la promoción de cambios actitudinales en las personas comprometidas con la gestión en la RSE*. D - Universidad de Carabobo.
- Gómez, M. A. (2016). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 138.

- González, A. (2019). *Desarrollo organizacional de la A a la Z*. PACJ. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/40938?page=95>.
- Granados Alós, L., Sanmartín López, R., Lagos San Martín, N. G., Urrea Solano, M. E., & Hernández Amorós, M. J. (2017). DIFERENCIAS EN BURNOUT SEGÚN SEXO Y EDAD EN PROFESORADO NO UNIVERSITARIO. *Revista Internacional de Psicología Educativa y del Desarrollo*, 2(1), 330.
- Guarate, Y., Gutierrez, G., Naranjo, E., & Tenecota, G. (2020). Síndrome de Burnout en el personal docente de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Ambato. *Enfermería Investiga*, 5(3), 23.
- Guerrero Barona, E. (2001). Una investigación con docentes universitarios sobre el afrontamiento del estrés laboral y el síndrome del “quemado”. *Revista Iberoamericana De Educación*, 25(1), 3.
- Hederich Martínez, C., & Caballero Domínguez, C. C. (2016). Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) en contexto académico colombiano. *Revista CES Psicología*, 9(1), 3.
- Hernández de la Rosa, Y., Hernández Moreno, V. J., Batista Hernández, N. E., & Tejeda Castañeda, E. (2017). ¿Chi cuadrado o Ji cuadrado? *Medicentro Electrónica*, 21(4), 294-295.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education.
- Ibarra Luna, M., Erazo Muñoz, P. A., & Gallego López, F. A. (2018). Síndrome de burnout en profesores de una institución de educación superior de Manizales-Colombia. *Revista de Investigaciones UCM*, 18(32), 73.
- Iglesias, A., & Sánchez, Z. (2015). An Overview of the Organizational Climate. *MediSur*, 13(3), 456.
- Jagannath, G. (2020). Burnout syndrome in healthcare professionals. *Telangana J Psychiatry*, 6(2), 105-109.
- Jarrín García, G. H., Patiño Campoverde, M. M., Moya Lara, I. N., Barandica Macías, Á. E., & Bravo Zurita, V. E. (2022). Prevalencia del Síndrome de Burnout en docentes ecuatorianos de educación superior en tiempos de pandemia Covid-19. *Polo del Conocimiento*, 7(2), 190-191.
- Jiménez Figueroa, A. E., Jara Gutiérrez, M. J., & Miranda Celis, E. R. (2012). Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. *Revista Semestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional*, 16(1), 126.

- Linares Olivas, O. L., & Gutiérrez Martínez, R. E. (2010). Satisfacción laboral y percepción de salud mental en profesores. *Revista Mexicana De Investigación En Psicología*, 2(1), 32.
- López Falcón, A., & Ramos Serpa, G. (2021). Acerca de los métodos teóricos y empíricos de investigación: significación para la investigación educativa. *Revista Conrado*, 17(S3), 24.
- López, L. (2016). *Cultura organizacional: entre el individualismo y el colectivismo*. Sello Editorial Universidad del Tolima.
- Madero Gómez , S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29, 4.
- Malander, N. M. (2016). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario. *Ciencia & trabajo*, 18(57), 177.
- Manzano Díaz, A. (2021). Síndrome de burnout en docentes de una Unidad Educativa, Ecuador. *Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 4(16), 508.
- Marin Samanez, H. S., & Placencia Medina, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 43.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1980). La medida del agotamiento experimentado. *Journal of Organizational Behavior*, 2, 101.
- Menghi, M. S., & Beatriz Oros, L. B. (2019). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes de nivel primario. *Revista de psicología*, 10(20), 51.
- Morales Solórzano, S. E. (2017). La investigación cuantitativa. *ISSUU*(1), 3-6. Obtenido de https://issuu.com/suheil8/docs/revista_20investigacion_20cuantitat
- Muñoz , C. F., Correa, C. M., & Matajudios, J. F. (2020). Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de primera infancia. *Revista ESPACIOS*, 41(37), 150-151. doi:<https://www.revistaespacios.com/a20v41n37/a20v41n37p12.pdf>
- Naranjo Pereira, M. L. (2009). Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 161.
- Neva, M., & Aron, A. M. (1999). *Clima social escolar y desarrollo personal*. Santiago, Chile: Editorial Andrés Bello.
- Oros, L. B., & Main, M. V. (2004). ESLA-EDUCACIÓN: UNA ESCALA PARA EVALUARLA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES. *Revista Internacional de Estudios en Educación*, 4(1), 22.
- Ortega, A. (2018). *Cápsulas de psicología organizacional: reflexiones desde la investigación y el diagnóstico en las organizaciones*. Plaza y Valdés, S.A. de C.V.

- Páramo, D., Flores-Hernández, C., & Díaz-De-León, L. V. (2016). Evaluación de la Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Básico. *Ciencia & trabajo*, 18(57), 175.
- Patlán Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo mediarlo? *Salud Uninorte*, 35(1).
- Pedraza Melo, N. A. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(20), 8.
- Pérez de Maldonado, I. (1996). La satisfacción en el trabajo: un enfoque para su estudio. *Revista interamericana de psicología ocupacional*, 15(2), 68.
- Polo, J., Madrid, J., & Gómez, L. (2022). *Psicología organizacional y del trabajo: miradas actuales*. Universidad del Norte.
- Posso, M., León Ron, V., Narváez Olmedo, G., & Posso Astudillo, M. (2022). Perspectivas de género y condiciones de aprendizaje virtuales en pandemia. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 25(2), 27-41. doi:<https://doi.org/10.6018/reifop.511551>
- Ramos Argilagos, M., Alfonso Gonzáles, I., Peñafiel Jaramillo, K., Macias Silva, E. C., & Labrada González, E. (2020). Síndrome de Burnout en docentes de dos universidades de Ecuador. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*(2), 4-5.
- Rivera Guerrero, Á., Ortiz Zambrano, R., Miranda Torres, M., & Navarrete Freire, P. (2019). Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout). *Revista Digital de Postgrado*, 8(2), 4.
- Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(82), 10-11.
- Rodríguez Ramírez, J. A., Guevara Araiza, A., & Viramontes Anaya, E. (2017). Síndrome de Burnout en docentes. *IE Revista de investigación educativa de la REDIECH*, 8(14), 48-49.
- Rojas, L., & Arapé, E. (2001). Comunicación, Conflicto y Negociación. *TELOS*, 3(3).
- Romero Fernández, A., Pimienta Concepción, I., Ramos Argilagos, M., Sánchez Garrido, A., & González Salas, R. (2019). Niveles de síndrome de burnout en docentes de una universidad ecuatoriana. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*(3), 9-10.
- Rondón, E. (2019). Psicología Organizacional como Componente Determinante de la Gerencia Interdisciplinaria. *Revista Científica*, 4(14), 106.
- Salcedo Guerrero, H. L., Cardenas Vasquez, Y. Y., & Ledesma Cuadros, M. J. (2020). Síndrome de Burnout en docentes en un contexto de emergencia sanitaria, Lima. *Alpha Centauri*, 1(3), 52.

- Sandoval, M. d. (2004). CONCEPTO Y DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL. *HITOS DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS*, 10(27), 84.
- Segredo, A., García, A. J., León, P., & Perdomo Victoria, I. (2016). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *Revista De Información Científica Para La Dirección En Salud. INFODIR*(24), 93.
- Soledispa Rodriguez, X. E., Balladares del Valle, M. F., & Barco Macias, M. X. (2022). La satisfacción laboral y desempeño de los empleados de la compañía limitada Walter Landeta "Buseta" importadora de banano. *Revista Científica FIPCAEC*, 7(1).
- Tacca Huamán, D. R., & Tacca Huamán, A. L. (2019). Síndrome de Burnout y resiliencia en profesores peruanos. *Revista de Investigación Psicológica*(22), 25.
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. Editorial El Manual Moderno. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/39714?page=61>
- Valencia Pomareda, P. J. (2009). *Estilos gerenciales y satisfacción laboral*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Vanegas, M., & Delgado, L. (2013). *Psicología organizacional*. Ecoe Ediciones.