



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

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

**TEMA:**

**“Evaluación de la satisfacción profesional en  
docentes de la Unidad Educativa Teodoro Gómez  
de la Torre”**

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

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

**Autora: Arteaga Alcocer Mishell Dayana**

**Director: MSc. León Ron Mayra Verónica**

**Ibarra – 2023**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1050449790		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Arteaga Alcocer Mishell Dayana.		
DIRECCIÓN:	Ventanas y el Carmen		
EMAIL:	<a href="mailto:mishellarteaga200@gmail.com">mishellarteaga200@gmail.com</a>		
TELÉFONO FIJO:	558134	TELF. MOVIL	0939518209

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Evaluación de la satisfacción profesional en docentes de la Unidad Educativa “Teodoro Gómez de la Torre”.
AUTOR (ES):	Arteaga Alcocer Mishell Dayana
FECHA:	2023/06/05
SOLO PARA TRABAJOS DE TITULACIÓN	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciada en Psicopedagogía
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. León Ron Mayra Verónica

## 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 09 días, del mes de junio de 2023

### LA AUTORA:

Firma.....  
Nombre: Arteaga Alcocer Mishell Dayana.

## **CERTIFICACIÓN DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTERGRACIÓN CURRICULAR**

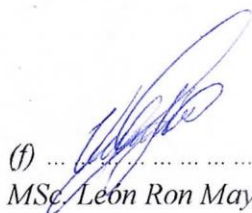
Ibarra, 09 de junio de 2023

MSc. León Ron Mayra Verónica

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) .....  
MSc. León Ron Mayra Verónica  
C.C.:1715548754

## APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR

*El Comité calificador del trabajo de integración curricular "Evaluación de la Satisfacción Profesional en Docentes de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre" elaborado por Arteaga Alcocer Mishell Dayana, previo a la obtención del título de Licenciatura en Psicopedagogía, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:*

  
.....  
MSc. León Ron Mayra Verónica  
C.C.:1715548754

  
.....  
MSc. Guzmán Torres Cristian.  
C.C.:1716384530

## **DEDICATORIA**

De una manera muy especial, este trabajo de investigación le dedico a mi hermana, que me ha cuidado y guiado desde el cielo.

Dedico el presente trabajo principalmente a mi mamá, por que siempre ha sido mi impulso, mi motivación e inspiración para poder seguir con mi vida académica y lograr este objetivo. También la dedico a mi padre y hermanos por que de una u otra manera fueron mi impulso para lograrlo.

Este trabajo está dedicado a mí, al esfuerzo que hice durante años y por no haberme rendido a pesar de los momentos difíciles y haber logrado lo que en algún momento me propuse.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi mamá porque ella jamás vio barrera alguna para apoyarme en los momentos que más la necesité tanto de manera emocional como económica, en algunos momentos pensé en abandonar este proyecto académico, sin embargo, ella me dio aliento y motivación, me hizo ver en mí misma características que para mí eran invisibles, siempre estuvo y estará para mí.

Agradezco a mi padre y hermanos, que, aunque ellos no sean tan expresivos trataron de apoyarme de diferentes maneras y no me dejaron sola en este camino. Agradezco a las personas me brindaron una oportunidad de trabajo, el cual me permitió tener un sustento económico para lograr mi meta y resalto en ellos la empatía, tolerancia y flexibilidad que tuvieron conmigo.

Agradezco a mis compañeros que fueron un sustento emocional durante todo este tiempo, hicieron de los momentos de tensión y estrés, momentos alegres y amenos, fueron personas que intentaron empatizar con mis problemas y en muchas ocasiones me sacaron más de una sonrisa. También agradezco a los docentes ya que no solo se dedicaron a impartir teoría en su clase, sino que, nos dieron buenas enseñanzas para la vida, nos enseñaron que la empatía, la solidaridad y la justicia son los valores más importantes que debemos tener como personas.

## RESUMEN

La satisfacción profesional en docentes o la satisfacción laboral enfocado en la docencia es la manifestación afectiva y actitudinal positiva que tiene un docente hacia su trabajo, esta está relacionada con las dimensiones del síndrome de Burnout, es decir que, a mayor manifestación del síndrome en los docentes, menor será el nivel de satisfacción laboral o profesional. Esta investigación tuvo como objetivo principal evaluar la satisfacción laboral en docentes de la unidad educativa “Teodoro Gómez de la Torre”. La metodología fue de carácter cuantitativo de diseño no experimental, de alcance transversal descriptivo. La muestra estuvo conformada por 71 docentes, para la recolección de datos de este proyecto se utilizó el Cuestionario Maslach Burnout Inventory el cual mide el síndrome a través de tres dimensiones que son el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, en la primera dimensión se encontró que el 56% de la muestra se encuentran en niveles entre medio y alto de agotamiento emocional, mientras que, 63,38% de la muestra se encuentran entre los niveles de medio y alto de despersonalización, por último, el 71,83% de la muestra se encuentran entre los niveles de medio y bajo de Realización personal. Por tal motivo se concluye que hay insatisfacción laboral en docentes de la unidad educativa “Teodoro Gómez de la Torre”.

**Palabras claves:** satisfacción laboral, síndrome de Burnout, Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal.

## ABSTRACT

Professional satisfaction in teachers or job satisfaction focused on teaching is the positive affective and attitudinal manifestation that a teacher has towards his work, this is related to the dimensions of Burnout syndrome, that is, the greater the manifestation of the syndrome in the teachers, the less will the level of job or professional satisfaction. The main objective of this research was to evaluate job satisfaction in teachers of the "Teodoro Gómez de la Torre" educational unit. The methodology was of a quantitative nature of a non-experimental design, with a descriptive cross-sectional scope. The sample consisted of 71 teachers, for the data collection of this project, the Maslach Burnout Inventory Questionnaire was used, which measures the syndrome through three dimensions that are emotional exhaustion, depersonalization, and personal fulfillment. In the first dimension, it was demonstrated that 56% of the sample are between medium and high levels of emotional exhaustion, while 63.38% of the sample are between medium and high levels of depersonalization, finally, 71.83% of the sample are between the medium and low levels of Personal Achievement. For this reason, it is concluded that there is job dissatisfaction among teachers of the "Teodoro Gómez de la Torre" educational unit.

**Keywords:** job satisfaction, burnout syndrome, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment.



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO .....	3
1.1 Psicología Organizacional .....	3
1.1.1 Conceptualización.....	3
1.1.2 Importancia .....	3
1.1.3 Rol del psicólogo en el área organizacional .....	4
1.1.4 Ámbitos de la Psicología Organizacional .....	4
1.2 Satisfacción Laboral .....	5
1.2.1 Definición e Importancia.....	5
1.3 Teorías de la Satisfacción Laboral .....	7
1.3.1 Teoría de los dos factores de Herzberg (1959). .....	7
1.3.2 Modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo de Lawler .....	8
1.3.3 Teoría de la discrepancia o Teoría del Establecimiento de metas de Locke .	8
1.3.4 Modelo tridimensional de Maslach y Jackson .....	9
1.4 Relación entre Satisfacción laboral y el síndrome de Burnout.....	13
1.5 Descubrimiento y Hallazgos .....	14
CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS .....	15
2.1 Tipo de Investigación.....	15
2.2 Métodos, Técnicas e Instrumentos .....	15
2.2.1 Métodos.....	15
2.2.2 Técnicas e instrumentos .....	16
2.3 Hipótesis .....	17
2.4 Matriz de Operacionalización de las Variables.....	18
2.5 Participantes.....	20
2.6 Procedimiento .....	20
CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	22
CONCLUSIONES .....	33
RECOMENDACIONES .....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS.....	41

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Puntos de Corte</i> .....	17
<b>Tabla 2</b> <i>Rangos de puntajes</i> .....	17
<b>Tabla 3</b> <i>Operacionalización de Variables</i> .....	18
<b>Tabla 4</b> <i>Propiedades psicométricas del cuestionario de Burnout para docentes</i> .....	22
<b>Tabla 5</b> <i>Agotamiento emocional</i> .....	22
<b>Tabla 6</b> <i>Despersonalización</i> .....	23
<b>Tabla 7</b> <i>Realización personal</i> .....	23
<b>Tabla 8</b> <i>Género con Agotamiento Emocional</i> .....	24
<b>Tabla 9</b> <i>Prueba de Chi-Cuadrado entre género y agotamiento emocional</i> .....	25
<b>Tabla 10</b> <i>Género con Despersonalización</i> .....	25
<b>Tabla 11</b> <i>Prueba de Chi-Cuadrado entre género y despersonalización</i> .....	26
<b>Tabla 12</b> <i>Género con Realización personal</i> .....	26
<b>Tabla 13</b> <i>Prueba de Chi-Cuadrado entre género y realización personal</i> .....	27
<b>Tabla 14</b> <i>Nivel de enseñanza con Agotamiento Emocional</i> .....	28
<b>Tabla 15</b> <i>Prueba de Chi-Cuadrado entre nivel de enseñanza y agotamiento emocional</i> ...	29
<b>Tabla 16</b> <i>Nivel de enseñanza con Despersonalización</i> .....	29
<b>Tabla 17</b> <i>Prueba de Chi-Cuadrado entre nivel de enseñanza y despersonalización</i> .....	30
<b>Tabla 18</b> <i>Nivel de enseñanza con Realización personal</i> .....	31
<b>Tabla 19</b> <i>Prueba de Chi-Cuadrado entre nivel de enseñanza y realización</i> . .....	32

## INTRODUCCIÓN

El primer componente para lograr la calidad pedagógica y un adecuado proceso de enseñanza-aprendizaje en las instituciones educativas, está directamente relacionado con el nivel de satisfacción de los profesionales que desempeñan la labor de enseñanza en la misma, este es el principal motivo para realizar este proyecto de investigación en la Unidad Educativa “Teodoro Gómez de la Torre”. Sanín y Salanova (2014) describen que la satisfacción laboral es una reacción afectiva o emocional que es provocada al comparar las expectativas que tenía un trabajador de su campo laboral con la realidad de este. Esta definición es similar a la de satisfacción profesional pues, La satisfacción profesional de los docentes puede entenderse como el resultado de comparar lo que la realidad le invita a ser y lo que según sus expectativas debería ser (Peiró, et al., 1991), además, Anaya y Suárez (2007) la describen como un estado emocional positivo la cual contribuye de manera positiva al trabajo.

Es importante conocer sobre la satisfacción profesional en docentes, al realizar una evaluación sobre este tema es posible identificar los diferentes elementos (agotamiento emocional, despersonalización, realización personal) que intervienen en el desempeño laboral, al obtener estos datos es posible diseñar programas de intervención enfocados en mitigar ciertos factores que provocan bajos niveles de satisfacción laboral en los docentes de la institución.

Además, otro motivo para este llevar a cabo esta investigación fue la implicación de la pandemia en el desempeño de docentes por el apareamiento de factores psicológicos secundarios a este tiempo de crisis que evidencio inestabilidad emocional, estrés, agotamiento, preocupación, entre otros, lo que generó actitudes negativas hacia su trabajo. Los docentes tuvieron que adaptarse de manera inesperada y abrupta a un contexto totalmente diferente, durante este periodo algunos docentes no pudieron cumplir de manera exitosa las funciones pedagógicas, hubo varios limitantes para que el proceso de enseñanza sea factible, pues los recursos tecnológicos de nuestro estado, de las unidades educativas, de los docentes y de los propios estudiantes no eran los suficientes para la implementación de una educación virtual ya que esta no se contó con un previo estudio y análisis, sino como una respuesta inmediata a la realidad del momento (Posso, et al., 2022).

Gonzales (2012) especifica que “La satisfacción laboral se puede definir como el conjunto de actitudes que tiene el sujeto hacia la tarea asignada dentro de la organización” (p. 117). Es decir, es una manifestación de lo emocional o sentimental que tiene el trabajador en relación a la perspectiva de su trabajo, en este caso el docente hacia su profesión. Estas respuestas pueden ser favorables o no para su trabajo y son el resultado de diversos factores tanto internos o externos al ámbito laboral (Fuentes, 2012). Por lo mencionado se denota la importancia del desarrollo de esta investigación.

El presente trabajo de titulación se realizará en la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre, situada en la parroquia El Sagrario, de la ciudad de Ibarra, perteneciente a la provincia de Imbabura. La unidad educativa es pública, integrada por todos los niveles educativos, desde educación inicial hasta bachillerato y está conformada por 4233 estudiantes y 180

docentes. Durante el periodo académico septiembre 2022 – junio 2023. En el lapso de 10 meses se llevó a cabo el plan del trabajo de integración curricular denominado “Evaluación de la satisfacción profesional en docentes de la unidad educativa Teodoro Gómez de la Torre”.

En la institución mencionada no existían evaluaciones previas, por este motivo se consideró que es indispensable realizar una evaluación de satisfacción profesional en docentes de la “Unidad educativa Teodoro Gómez de la Torre”, la misma que arrojó resultados reales los cuales beneficiaran a posteriores investigaciones o proyectos.

Esta investigación causará un impacto en el entorno educativo ya que, el malestar docente o la desmotivación a su profesión, ya sea por sobrecarga de tipo emocional, laboral o por falta de apoyo social o económico, perjudica el rendimiento docente, por consecuencia también afecta a la calidad educativa. Los resultados arrojados de esta investigación se entregaron a las autoridades de la institución educativa para que en base a ellos puedan implementar posibles soluciones y así garantizar un buen proceso de enseñanza-aprendizaje dentro del plantel educativo.

También genera un impacto en el área de salud y bienestar social, pues se considera la salud del docente como aspecto primordial de este proyecto de investigación afocándose directamente en su estabilidad emocional como base de la satisfacción laboral medida a través de Maslach Burnout Inventory y si se toma acciones pertinentes a los resultados se fortalecerá la salud integral del docente desde el punto de vista físico, emocional y social, además, beneficiaran diferentes poblaciones como los estudiantes, familias tanto de docentes como estudiantes y la sociedad en general.

Se cumplió con el objetivo principal de esta investigación que es evaluar la satisfacción profesional de docentes de la “Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre” a través del MBI, además, de determinar si existe influencia del género y el nivel de enseñanza en las dimensiones en el agotamiento emocional, despersonalización, realización personal. Sin embargo, la investigación presentó dificultades, una de estas fue la falta de predisposición de los docentes a responder las interrogantes del MBI de manera virtual, por lo cual la modalidad de aplicación tuvo un cambio y se lo realizó de manera presencial, a pesar de esta dificultad de logró aplicar el cuestionario a una muestra más significativa, esto permitió cumplir con los objetivos y la generalización de los resultados.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Psicología Organizacional**

#### **1.1.1 Conceptualización**

La psicología organizacional también es conocida como psicología del trabajo, pues Blackler (1982) define a la psicología organizacional como aquella área que permite trabajar en el manejo de comportamientos individuales en una organización, de una manera casi similar, se define a la psicología del trabajo, pues esta abarca el análisis comportamental tanto a nivel individual como organizacional (Arnold & Randall , 2012). El objetivo de esta rama psicológica es la aplicación de instrumento o técnicas psicológicas, los cuales permitan explicar y favorecer la efectividad del comportamiento humano en el área de trabajo en el cual se desempeña (Aamodt, 2010). Además, se puede decir que la psicología organizacional aborda dos dimensiones muy importantes, en primer lugar, encontramos a la psicología, esta se encarga en evaluar el comportamiento humano, y por otro se encuentra a la administración, la cual se encarga de la toma de decisiones con las cuales se busca generar coherencia entre personas, estructura y recursos (Duarte, 2011).

Se puede decir entonces que la psicología organizacional toma conocimiento de la psicología y la administración, estos funcionados permiten que se evalúe el comportamiento individual de todas las personas implicadas en una organización, favoreciendo de dicha manera la efectividad laboral, de manera sintetizada es el estudio del comportamiento humano en las organizaciones.

#### **1.1.2 Importancia**

La importancia de la psicología organizacional hacen énfasis en el estudio de diversos temas, los cuales son indispensables para el buen rendimiento profesional y por consecuencia muestra una mayor efectividad en los procesos organizativos. Los temas relevantes que abarca o estudia esta rama de la psicología son; el liderazgo, satisfacción laboral, motivación del empleado, comunicación, manejo de conflictos, etc. los cuales son indispensables e impactan o influyen en el rendimiento de la vida laboral (Aamodt, 2010), Rondón (2019) añadió más temas importantes a la lista antes mencionada los cuales son; clima laboral, condiciones del trabajo, cultura, negociación, acoso laboral, salud y enfermedades organizacionales y afecciones emocionales Además de enfocarse en los temas antes mencionados hay que recalcar que en ellos siempre va a haber influencia de ciertos factores ya sean extrínsecos (el ambiente de la organización) o intrínsecos (propios de los trabajadores) (Duarte, 2011). El objetivo de esta rama de psicología no solo es potenciar la efectividad laboral dentro de una organización, sino que también es importante porque busca maximizar el desarrollo personal y por consecuencia mejorar la calidad de vida laboral (Orozco, et al, 2013).

### 1.1.3 Rol del psicólogo en el área organizacional.

El papel que juega el psicólogo una organización es muy importante porque es el encargado de otorgar buenas condiciones laborales al trabajador dentro de la organización y de estar atento a cualquier conducta que afecte a la su eficiencia laboral. Como afirma Orozco, et al. (2013):

“Uno de los principales objetivos del psicólogo organizacional es encargarse de velar por el bienestar del capital humano de la organización, estando siempre atento al comportamiento y actitudes de las personas, a partir de esto el psicólogo analiza cuál es la cultura organizacional” (p,414).

El psicólogo organizacional es considerado como un equipo multidisciplinario, pues él se encarga desde la evaluación del comportamiento hasta el desarrollo de actividades para la organización. De tal manera, Duarte (2011) cita a Guerra (2007) el cual describe al psicólogo como aquel profesional que domina todos los aspectos que abarcan el comportamiento humano y este debe cumplir con las siguientes funciones:

**Catalizador:** Promueve y apoya los procesos de comunicación en las organizaciones, valiéndose de técnicas y procedimientos que están enfocados en agilizar este proceso, especialmente en momentos de cambio y ajustes.

**Tutor:** Sensibiliza, asesora y orienta a las personas que pertenecen a la organización con la finalidad de mejorar las habilidades de liderazgo, es decir, habilidades tanto de motivación individual y colectiva de los trabajadores.

**Consultor:** Diagnostica problemas que perjudican el clima organizacional, dificultades en el ámbito laboral ya sean disfuncionalidades socioafectivas y conductuales que afecten el buen ambiente organizacional.

**Evaluador:** Se encarga de evaluar el desempeño de los trabajadores y administradores, además de regular las competencias, reconocen el talento y crean programas que recompensen sus habilidades para potenciarlas y hacer más competitiva la organización.

### 1.1.4 Ámbitos de la Psicología Organizacional

Los profesionales de la psicología organizacional permite mejorar la calidad de vida de los trabajadores, ya sea en el ámbito laboral como en el personal. Es favorable priorizar o potenciar el desenvolvimiento personal de los trabajadores fuera de la organización, pues, esto permitirá por consecuencia mejorar el rendimiento y bienestar laboral, ahora si dentro de la organización, todo este proceso se da bajo el asesoramiento del profesional en esta área, es decir el psicólogo organizacional. En función a lo mencionado Munchinsky (2002, p.6) las actividades profesionales del psicólogo pueden agruparse en cinco campos generales, los cuales son:

**Selección y colocación:** Se centra en la selección, colocación y promoción de los trabajadores, mediante el uso de evaluaciones de selección, estas pruebas están establecidas después de un estudio de los puestos de trabajo, además de determinar hasta qué punto estas pruebas predicen el desempeño del postulante en el puesto ofrecido.

**Capacitación y desarrollo:** En este campo se identifica las habilidades de los trabajadores y en base a estas el psicólogo debe desarrollar programas de capacitación que se enfoquen en mejorar dichas habilidades para mejorar el desempeño laboral.

**Evaluación del desempeño:** Este proceso se basa en la identificación de criterios o normas para determinar que tan bien desempeñan los empleados sus puestos de trabajo, el psicólogo organizacional que se ocupe de este campo puede dedicarse a la medición del rendimiento de equipos de trabajo.

**Desarrollo de la organización:** Este proceso es importante para mantener la organización, pues se encarga del estudio profundo de la estructura de la organización garantizado la integridad de todos ya sea de los que la integran hasta de sus beneficiarios, es decir, maximizar la eficacia y satisfacción de los individuos, grupos laborales y clientes.

**Calidad de vida laboral:** En este ámbito los psicólogos se encargan de estudiar y en ocasiones maniobrar los factores que contribuyen productividad laboral, ya que una alta calidad de vida laboral provoca una mayor producción en la organización y favorece a la salud emocional del individuo.

## **1.2 Satisfacción Laboral**

### **1.2.1 Definición e Importancia**

En la actualidad aún no hay una definición específica sobre satisfacción laboral por lo cual existen diferentes definiciones sobre el tema, cada una tiene diferentes enfoques, por ejemplo, diversas definiciones se enfocan en las características que ofrece el ambiente laboral, otras se hacen referencia a la calidad de vida personal y por último encontramos definiciones que se enfocan en las dos áreas. A continuación, se expondrán algunas definiciones que describen el tema desde diversos enfoques.

Una definición sobre satisfacción laboral que es muy común es la de Vroom (1964) él la describe como “orientaciones afectivas por parte de los individuos hacia los roles laborales que están ocupando actualmente” (p. 12).

Galaz, (2003) asegura que la satisfacción laboral está ligada al desarrollo personal del individuo y a su dignidad, es decir, está relacionado con su calidad de vida laboral, pero más aún personal. El autor define a la satisfacción laboral como un aspecto el cual hace sentir al individuo realizado y para que dicho individuo se sienta satisfecho en el ámbito laboral, no es suficiente que el área de trabajo donde él se desempeña le preste las condiciones adecuadas para ejercer su ocupación, sino que también que tanto le beneficia al individuo ejercer dicha

ocupación. Es decir, este autor se enfoca en que, dependiendo el tipo de consecuencias que tiene la labor desempeñada, el sujeto va a tener una respuesta afectiva a esta.

La satisfacción laboral no solo tiene que ver con que es lo que ofrece la organización a sus trabajadores o que es lo que ellos aportan a la organización, pues Marín (1992) manifiesta que la satisfacción laboral se puede medir en función de si las necesidades personales del trabajador están cubiertas dentro del campo laboral que él se maneja. Es decir, que el hecho de que el lugar donde el individuo trabaja sea totalmente adecuado para cumplir las labores por el cual ha sido creado, no garantiza que la persona que trabaje ahí esté satisfecho con la función que hace. Las características que presta el ambiente laboral o la infraestructura del lugar, son factores que influyen en el porcentaje de satisfacción, sin embargo, no son factores determinantes para la existencia de la misma.

Robbins (2009) afirma que una persona con un nivel elevado de satisfacción laboral tiene como consecuencia una actitud positiva hacia su área de desempeño; una persona que tiene un nivel de satisfacción laboral baja tiene actitudes negativas hacia su área de desempeño. Este autor a la hora de definir la satisfacción laboral se centra en los niveles de satisfacción laboral, es decir, que tan satisfecho o insatisfecho se encuentra en su trabajo y como resultado que tipo de respuesta tendrá el sujeto ya sean positivas o negativas hacia la actividad que desempeña.

Al igual que el anterior autor, el cual describe que la satisfacción laboral es una respuesta actitudinal positiva a su labor, Chiang, et al. (2007), coincide con su conceptualización de la satisfacción laboral, describiéndola como el conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, estas acciones pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia ciertas facetas específicas del mismo. Lo que debemos destacar de este autor es que la satisfacción laboral no solo está dirigida a todo el trabajo hablando de manera global, sino que también a ciertas áreas de este.

Hoppock 1935 define a la satisfacción laboral como “cualquier combinación psicológica, fisiológica y circunstancias ambientales que provocan una persona que diga sinceramente que está satisfecha con su trabajo” (p.47), es decir, que él al igual que otros autores la define como el resultado de la combinación de diferentes ámbitos que depende tanto del sujeto como ámbitos externos que se encuentran en las labores.

Después de haber realizado una literatura hacia diferentes conceptos sobre satisfacción laboral, se considera que los autores coinciden con que la satisfacción laboral es una respuesta afectiva y actitudinal positiva, son generadas por diferentes factores, ya sean propios del individuo o del ambiente en el que se desenvuelve el sujeto, es importante recalcar que estas son respuestas personales y propias del sujeto hacia su trabajo, enfocadas principalmente en cómo se siente el trabajador, en caso de que estas repuestas afectivas sean negativas, se concluye que el sujeto evaluado se encuentra insatisfecho con su trabajo.



## **1.3 Teorías de la Satisfacción Laboral**

### **1.3.1 Teoría de los dos factores de Herzberg (1959).**

Esta teoría fue planteada por el psicólogo Herzberg, la cual también es conocida como la teoría de motivación-higiene o la teoría bifactorial, el enfoque principal de esta teoría es la motivación, de la cual también va a depender la satisfacción laboral del sujeto, esta teoría explica que el desempeño del trabajador está muy relacionado con el nivel de satisfacción, es decir, que las respuestas que tenga el sujeto hacia su trabajo depende mucho de su motivación (Caballero, 2002). Además, Herzberg explica que la satisfacción y la insatisfacción laboral tienen conceptos muy distintos. A partir de esta noción se desprende el principio esencial de esta teoría, el cual es “Lo opuesto a Satisfacción es No Satisfacción y Lo opuesto a Insatisfacción es No Insatisfacción” (Manson, 2002).

Herzberg expone que existen dos factores indispensables de los cuales dependerá la satisfacción o insatisfacción laboral, El primer factor son los motivadores, en los cuales encontramos factores intrínsecos, estos se encargan de establecer la satisfacción laboral en el sujeto y el segundo son los factores higiénicos, en los cuales se encuentran los factores extrínsecos, los cuales son los encargados de evitar que en el sujeto de una respuesta insatisfactoria a su trabajo. “Los factores de higiene se definen como extrínsecos al trabajo mismo e incluyen factores como pago y seguridad laboral, mientras los factores motivadores se definen como intrínsecos al trabajo mismo e incluyen factores tales como el logro y el reconocimiento” (Madero , 2019, pág. 4).

#### **a. Factores de Higiene**

Los factores higiénicos están principalmente asociados a los factores extrínsecos, lo cuales están vinculados con las condiciones de trabajo, como condiciones físicas y ambientales del mismo, el salario, la normativa empresarial, la relación entre el personal administrativo y trabajadores, beneficios laborales, etc., estos están denominados como factores de higiene por qué su único propósito es evitar la ansiedad que provoca el ambiente laboral. “Los factores de higiene no hacen motivar /satisfacer, sino prevenir la insatisfacción” (Sattar, et al, 2010, p, 50). Es decir, que la presencia de estos factores permiten que el sujeto no se encuentre insatisfecho, pero eso no quiere decir que se encontrará satisfecho con su labor, pero sí habrá insatisfacción cuando estos factores higiénicos no existan o su presencia sea mínima.

#### **b. Factores de motivación**

Manson define que “La motivación está sujeta al factor intrínseco, por ende, se da la satisfacción interna del ser humano”, este es un factor primordial para que exista satisfacción laboral en los trabajadores y que las acciones que se hagan en el trabajo sean eficaces para. En 1998 Carmona & Leal definen a los factores de motivación como factores de crecimiento, los cuales afirman que la presencia de estos generan satisfacción, pero cuando su nivel es insuficiente no provocan insatisfacción. Estos factores son internos al sujeto y hacen referencia a cualquier tipo de actividad que tienen relación con él, están relacionados con sentimientos y la realización personal (Palmero, 1997). Algunos ejemplos de factores de

motivación son los siguientes: logros, reconocimientos, independencia laboral, responsabilidad, promoción, etc.

### **1.3.2 Modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo de Lawler.**

Lawler en el año de 1973 propuso el modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo o también denominada como teoría del equilibrio, este modelo enfatiza en la relación que existe entre expectativa-recompensa, en las diferentes facetas y aspectos del trabajo, además, plantea que la satisfacción o insatisfacción laboral, se da como el resultado de esta relación. En este modelo Lawler amplía el significado de recompensa, pues, comúnmente se asocia este término con una remuneración económica, sin embargo, en esta teoría es asociada con diversas acciones inmersas en el campo laboral, tales como, reconocimientos, asensos, valoración de superiores etc. (María & Pedro, 2018).

El modelo de Lawler es considerado como un modelo de discrepancia, pues este se da como resultado de un proceso de comparación tanto intrapersonal como interpersonal (Medina, 2000), es decir, que el sujeto crea una expectativa de lo que debería recibir, esto, a base de lo que reciben sus demás compañeros, que se encuentran bajo las mismas condiciones de trabajo, entonces, si el sujeto no percibe la misma recompensa que su compañero, este se encontrará insatisfecho laboralmente, mientras si se da de manera contraria el sujeto se sentirá satisfecho con su labor.

Esta teoría plantea lo siguiente, la “satisfacción vendría determinada por el grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que efectivamente recibe” (Chiang, et al., 2010, p.181). Este proceso comparativo se da entre dos variables, la primera se denomina (A) la cantidad de contribución que debería ser recibida. Estas son las cualificaciones que cumple el sujeto para el trabajo, al igual que las contribuciones de él y de las personas que él tiene como ejemplo. La segunda variable se denomina (B) la percepción de la cantidad percibida está determinada por las recompensas recibidas por el sujeto y por las recompensas que han recibido sus compañeros (Chiang, et al., 2010). El resultado de satisfacción o insatisfacción laboral se definen con los siguientes resultados:

- $A = B$  Satisfacción Laboral.
- $A > B$  Insatisfacción Laboral.
- $A < B$  Sentimiento de culpa o inquietud.

### **1.3.3 Teoría de la discrepancia o Teoría del Establecimiento de metas de Locke**

La teoría de discrepancia de Locke o también denominada teoría del establecimiento de metas fue planteada en el año de 1976, esta teoría plantea que la satisfacción laboral es un estado emocional positivo que se da como resultado de la experiencia. Esta teoría parte desde una percepción individual, tomando en cuenta aspectos tales como la autorrealización y éxito del trabajador, además Benedito, et al. (2008) manifiesta que el modelo de Locke se fundamenta, en que la satisfacción laboral depende de los valores obtenidos de la persona como consecuencia de su propio esfuerzo, estos valores según la teoría son las preferencias o prioridades que un sujeto tiene hacia una situación, además estos valores tienen que

satisfacer necesidades tanto físicas como psicológicas del trabajador. (Sarella & Paravick, 2002)

Esta teoría manifiesta que la motivación laboral se adquiere en función del deseo de lograr una meta que ha sido determinada por el trabajador. Locke es uno de los pioneros en considerar que la satisfacción laboral no es determinada por un solo aspecto, sino que existen diferentes factores en el trabajo que el sujeto valora antes de demostrar satisfacción o insatisfacción en su labor. En esta teoría Locke estableció principios que están categorizadas en dos dimensiones y que los sujetos deben tomar en cuenta al momento de establecer metas (Salessi, 2014):

- **Eventos o condiciones:** Son consideradas como fuentes de satisfacción laboral, y en esta dimensión Locke el autor incluye factores intrínsecos (contenido de trabajo), y factores extrínsecos (incentivos económicos).
- **Agentes de satisfacción laboral:** este hace hincapié como se ejecutan las relaciones sociales (supervisión, política de beneficio, compañerismo, etc.) en el ámbito laboral, las relaciones sociales abarcan desde la parte administrativa hasta el compañerismo que existe entre los trabajadores y como las condiciones laborales (horario, descanso, condiciones físicas, etc.) favorecen a este.

#### **1.3.4 Modelo tridimensional de Maslach y Jackson**

Esta teoría fue creada por Maslach y Jackson y también es conocida como modelo multidimensional o multifactorial, está enfocada en describir el estrés laboral, el cual es una manifestación de la insatisfacción laboral, debido a que está considerado como un proceso de desmotivación emocional y cognitiva que da como resultado el desinterés a labores que en algún momento fueron importantes para el sujeto (Gil-Monte, 2001).

El síndrome de Burnout está conformado por tres dimensiones. Para Jiménez (2004) si existe relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones propuestas por Maslach (Agotamiento emocional, Despersonalización o cinismo y Realización personal), esto debido a que se entiende por satisfacción laboral como una actitud positiva que el sujeto tiene como respuesta a su labor después de una valoración subjetiva sobre diversos factores del mismo.

El objetivo con el cual fue creada esta teoría es evaluar el síndrome de Burnout a sujetos que se encuentren inmersos en labores que enfrentan servicios asistenciales en las que el sujeto trabaja en contacto directo con las personas, por ejemplo enfermería, medicina, docencia, trabajo social etc. (Márquez, et al, 2015). Sin embargo, a pesar de que existen diversas investigaciones las cuales demuestran que este síndrome se pueden presentar en cualquier tipo de labores, se dice que este sigue siendo exclusivamente para labores asistenciales (Olivares V. , 2017). Esta patología normalmente se presenta en labores o profesiones donde el trabajador tiene que tener contacto de manera asistencial con otra persona, ya sea esta un paciente o cliente.

Para Maslach & Jackson (1981) el síndrome de Burnout es un desgaste profesional y lo caracterizaron por ser un síndrome tridimensional, es decir, que está conformado por tres dimensiones las cuales son; Agotamiento Emocional (AE), el cual es un desgaste o pérdida de recursos emocionales en el sujeto; la siguiente dimensión es la Despersonalización (DP), la cual se describe como la manifestación de sentimientos negativos hacia las personas que están siendo atendidas por el trabajador; La tercera dimensión es la Realización personal (RP), esta dimensión está caracterizada con sentimientos de autorrealización, debido a que el sujeto ha alcanzado los objetivos que se ha propuesto. (Gutiérrez, et al., 2001).

a) Agotamiento emocional.

La primera dimensión que plantea este modelo es el agotamiento o cansancio emocional, esta es considerada como la dimensión principal o dimensión de estrés individual básico del SB, sin embargo, esto no quiere decir que esta es un determinante suficiente de esta patología (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Para Manso (2006) esta dimensión se caracteriza cuando el sujeto tiene una sensación de que se le han agotado las habilidades que le permitan desenvolverse en el ámbito emocional y afectivo, presentado de esta manera sentimientos de desgaste, fatiga, falta de energía y desfallecimiento.

El Agotamiento emocional parte de la pérdida que tiene el sujeto por el gusto de afrontar diversas actividades laborales que son propias del trabajo que desempeña, esto provoca en el trabajador sensaciones de sobre esfuerzo, las cuales evitan que pueda adaptarse al ámbito laboral por tal motivo, el sujeto normalmente se encuentra sin energía por lo cual es complicado que tenga entusiasmos por realizar cualquier tipo de actividad laboral, el hecho de que el individuo tenga dificultades al realizar las actividades laborales, provoca que se distancie tanto cognitiva como emocionalmente de su propio trabajo (Maslach, et al., 2001).

Para Gil-Monte (2003) el agotamiento emocional es la sensación de que el sujeto ya no puede dar más de sí mismo en cuanto al ámbito emocional, esto puede surgir por las demandas interpersonales que existe en el trabajo, es decir, que el contacto diario que tiene el sujeto con las personas que debe atender (pacientes, estudiantes, clientes etc.) puede producir en el sujeto sensaciones de que sus recursos emocionales están al límite o que se encuentra sobreexigidos emocionalmente e incluso la pérdida de estos recursos, provocando en el sujeto un deterioro en su energía al realizar las actividades laborales, este deterioro es la consecuencia de las principales características de agotamiento emocional descritas por Moriana & Herruzo (2004) como sentimientos de inferioridad, baja autoestima, la culpa, depresión, irritabilidad etc.

Díaz & Gómez (2016) plantean que existe dos fuentes para esta dimensión, la primera es la sobrecarga laboral, mientras que la segunda es el conflicto personal en el trabajo. La sobrecarga laboral se presenta cuando al sujeto percibe que el tiempo y recursos establecidos o brindados no están acorde con la cantidad de actividades laborales determinadas o incluso también se da cuando las exigencias al trabajador son muy altas y la capacidad mental, física y emocional que tiene el individuo no le permiten cumplir las exigencias establecidas. El conflicto personal hace referencia a como existe cierto conflicto con los pensamientos o valores que han sido creados por el sujeto y los valores corporativos o ideologías que pertenecen al lugar donde ellos trabajan (Martínez, 2010).

#### b) Despersonalización.

La segunda dimensión planteada en el síndrome de Burnout es la despersonalización o deshumanización y a partir de la última revisión este paso a llamarse como cinismo, debido a que ya no solo se considera para carreras o labores asistenciales, sino que esta vez se añaden a las profesiones o labores no asistenciales. Cuando la despersonalización se manifiesta como cinismo se presenta a través de indiferencia o con una actitud distante hacia un trabajo sin importar a quien va dirigido (labor asistencial o labor no asistencial). El cinismo pone en evidencia la desvalorización, autocrítica, desconsideración y autosabotaje hacia el alcance y valor del propio trabajo (Moreno, et al., 2001).

Esta dimensión es una técnica de afrontamiento para el individuo que presenta agotamiento emocional (Martínez, 2010), es decir, es como las personas actúan una vez que sienten sensaciones de estar sobre exigidos. Sierra (2008) describe a la despersonalización como aquel mecanismo alternativo de afrontamiento que tiene el sujeto en situaciones conflictivas, este se hace presente cuando el trabajador no tiene desarrollada las habilidades personales para afrontar dichas situaciones. Es decir, que la despersonalización o también conocido como cinismo son estrategias de afrontamiento negativas, lo que permite que el sujeto se desentienda de situaciones complejas en vez de resolverlas y afrontarlas.

Esta dimensión trata de como el trabajador presenta apatía con los consultantes o con las personas a quien presta servicio. Gil-Monte (2003) manifiesta que la despersonalización puede ser definida como el desarrollo de actitudes y comportamientos negativos que pueden ser manifestados por irritabilidad, insensibilidad y respuestas cínicas que tiene el trabajador con los receptores, lo cual provoca que el individuo genere actitudes muy distantes sobre otras personas (Gil-Monte, 2005). De la misma manera Hermosa (2006) argumenta que las características presentadas en esta dimensión (apatía, insensibilidad, indiferencia, etc.) provocan que el trabajador establezca una distancia con las personas que son beneficiarias de su oficio.

Olivares, Mena, et al. (2014) plantean a la despersonalización como aquella dimensión que presenta características como actitudes negativas e impersonales, las mismas que provocan que el sujeto se distancie de otras personas, además este tipo de actitudes también provocan sentimientos de deshumanización en el sujeto que con el tiempo producirán una disminución en el desempeño laboral (Schaufeli & Salanova, 2014). Al ser la despersonalización una estrategia de afrontamiento, el propósito con el cual el sujeto adopta esta dimensión es porque quiere evitar sentirse desilusionado o agotado por su labor (Martínez, 2010).

Normalmente, la despersonalización representa la componente interpersonal de este síndrome, tiene dos fuentes por la cual se produce, la primera fuente hace referencia a la ausencia de imparcialidad o injusticia, esta se manifiesta cuando el sujeto siente que no tienen los mismos beneficios y las mismas oportunidades que otros colaboradores, la segunda fuente es la comunidad, esta se relaciona con las relaciones sociales que tiene el sujeto en el lugar trabaja, cuando las relaciones sociales son asertivas el trabajador tiene la capacidad o habilidades para poder afrontar de manera positivas situaciones complicadas (Escamilla, et al., 2008).

### c) Realización personal

La realización personal también es conocida como ineficacia, esta dimensión es el componente de autoevaluación, se puede decir que hay existencia del síndrome de Burnout cuando esta evaluación se da de manera negativa, esta es definida por Maslach & Jackson (1981) como la evaluación negativa que tiene un sujeto hacia su trabajo, normalmente el individuo reprocha el no haber cumplido con sus objetivos, basándose en vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima profesional.

La realización personal es la presencia de sentimientos de competencia y eficacia en la realización del trabajo, mientras que la baja realización personal presenta sentimientos y sensaciones de estancamiento, frustración y la inexistencia de logros en sus labores (Maslach, Leiter, & Schaufeli, 2009). Las características antes mencionadas provocan que el individuo presente pensamientos de que el trabajo no vale y que las cosas no se pueden cambiar, además de crear expectativas en la ejecución del trabajo y la pérdida de la ilusión del mismo (Vega, et al., 2009).

La baja realización personal se manifiesta cuando los requerimientos y actividades laborales sobrepasan las habilidades que tiene el individuo para afrontarlas de manera eficaz, dicho en otras palabras la baja realización personal surge cuando hay una falta de logro personal, bajo este contexto Greig & Fuentes (2009) describen que la falta de realización personal es la valoración negativa del trabajo o la sensación de falta de logro personal, la falta de logro personal hace referencia al sentimiento que tiene una persona cuando esta no se siente capaz o se cree incompetente en cuanto a la ejecución de su trabajo.

Evaluar de manera negativa en el ámbito laboral puede afectar diferentes aspectos laborales del individuo, ya que este tiene sentimientos de inutilidad y fracaso, incompetencia laboral, baja autoestima, etc., debido a estos aspectos el trabajador puede desvincularse con actividades sociales ya sean estas familiares, sociales y recreativas (Montoya & Morena, 2012), Gil-Monte (2001) aporta a estas consecuencias el hecho que el trabajador se ve afectado en las relaciones sociales principalmente con los sujetos que reciben beneficio del trabajo y en la realización del trabajo, ya que esta desmejora.

En esta dimensión los sujetos empiezan a cuestionarse sobre si lo que están haciendo en cuanto a su trabajo realmente les gusta, les apasiona y les motiva, y si realmente planean seguir dedicándose a lo mismo en un futuro, además, también se cuestionan sobre si objetivos que fueron planteados en un inicio de su vida profesional se están cumpliendo. Es decir, si el sujeto se encuentra totalmente satisfecho con lo que ha obtenido de su trabajo en cuanto al ámbito emocional.

Cuando el resultado de esta valoración es negativo se habla de baja realización personal, normalmente esta tiene su fuente en recompensas deficientes y falta de control. El primero hace referencia que lo que el sujeto obtiene no recompensa la labor que hace. El segundo es cuando el sujeto no tiene control sobre los recursos para efectuar el trabajo, además de que no se sienten autónomos para tomar decisiones dentro de su trabajo (Vega, et al., 2009).

#### **1.4 Relación entre Satisfacción laboral y el síndrome de Burnout**

Existen diversas investigaciones las cuales han demostrado que, sí existe una relación entre estas dos variables, es decir entre la Satisfacción laboral y el síndrome de Burnout, las definiciones que han sido planteadas para cada una de estas son muy distintas, sin embargo, esto no es impedimento para que exista una correlación entre ambas. Además, el síndrome de Burnout provoca que tanto la efectividad y productividad se vean afectadas, provocando así un bajo rendimiento en el trabajador, lo cual, se asocia con una disminución en cuanto a la satisfacción laboral (Maslach, et al., 2001).

Los constructos tanto de la SL y SB son distintos y hacen referencia a diferentes aspectos del sujeto, pues mientras que la satisfacción laboral es comprendida como una respuesta actitudinal al trabajo, el síndrome de Burnout son las respuestas emocionales que tiene el sujeto con su trabajo (Spector, 1997). Desde un enfoque conceptual la relación que existe entre la SL Y SB, es la siguiente, primero que el síndrome de Burnout es el resultado de la valoración que tiene el sujeto sobre los estresores del trabajo con sus recursos, esta valoración afecta al trabajador de forma psicológica o en su satisfacción laboral, otra relación que se pudo obtener es que las dos variables surgen por la necesidad que tiene el sujeto de manifestar emociones que tiene con relación al trabajo, es así como se establece que los sentimientos que se manifiestan con el síndrome de Burnout se relaciona con la Satisfacción Laboral (Fogarty, Singh, Rhoads, & Moore, 2000).

Como se ha mencionado anteriormente, la correlación que existe entre SL y SB es negativa, es decir, que mientras más sentimientos del síndrome de Burnout se manifiesten en los trabajadores, existe menor satisfacción en cuanto al entorno laboral, (Figueiredo, et al., 2012). De la misma manera, Maslach, et al (2001) comprobaron que la correlación que hay entre estas dos variables es negativa, lo cual refleja que, si el síndrome de Burnout es alto, el nivel de satisfacción laboral es bajo.

La satisfacción laboral no solo se correlaciona con el síndrome de Burnout de manera unificada, sino que también se correlaciona con cada una de sus dimensiones, en este sentido Gil-Monte y Peiró (1999) establecieron que, sí existe relación entre satisfacción laboral y el síndrome de Burnout, sin importar si esta última es considerada como una variable unidimensional o tridimensional. La SL está relacionada con las dimensiones del SB de la siguiente manera, con Agotamiento emocional y Despersonalización tiene una correlación negativa es decir que mientras mayor presencia de estas dimensiones en el sujeto, él presentará menor nivel con la satisfacción laboral, mientras que, la correlación con la dimensión de Realización Personal es distinta, ya que esta es positiva, es decir que, a mayor presencia de esta dimensión en el sujeto, mayor será su nivel de satisfacción laboral (Griffin, Hogan, Lambert, Tucker, & Baker, 2010), en cuanto a la última dimensión Shepherd, Tashchian, et al. (2011) la consideran como un factor determinante para un buen nivel de satisfacción laboral.

## 1.5 Descubrimiento y Hallazgos

Después de haber realizado una investigación sobre la variable de estudio, se ha encontrado una serie de estudios los cuales tienen similitud con el presente y destacaremos a continuación:

Acuña, J (2021), en su trabajo de “Satisfacción laboral y desempeño de los docentes de las Instituciones de Educación Superior”, busca determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los docentes de educación superior mediante pruebas estadísticas que permitan recolectar información que represente con mayor precisión la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los docentes de educación superior, se ha establecido como objeto de investigación.

Los resultados obtenidos por medio de esta investigación permitieron diagnosticar de manera mucho más clara, el grado de satisfacción laboral que presentan los docentes de corta edad, frente a los docentes de mayor edad y analizar los factores del desempeño en la Universidad Tecnológica Indoamérica.

Finalmente, se recomienda analizar periódicamente a sus docentes a través de encuestas para medir la satisfacción con el trabajo que representan, realizar revisiones periódicas de desempeño para conocer los diversos factores que inciden y aplicar los métodos adecuados. que aumentan la productividad y la satisfacción laboral a través de la práctica adecuada de los métodos de trabajo para que los docentes puedan mejorar su desempeño.

Páramo, Flores, & Díaz (2016), en su trabajo de investigación “Evaluación de la Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Básico” evalúa la satisfacción laboral en docentes de nivel básico utilizando la Escala General de Satisfacción Laboral el cual concluyó que:

El análisis detallado de las puntuaciones reveló que ninguna de las dos subescalas explicaba la satisfacción por sí misma, ya que ambas indicaban puntuaciones altas y bajas. A pesar de estos datos, las puntuaciones elevadas en los factores extrínsecos tuvieron mayor incidencia. Esto resalta la relevancia de este tipo de evaluaciones en la institución, porque los resultados en una población dada no pueden generalizarse directamente, hasta después de un análisis cuidadoso del estado objetivo de la organización, y una adecuada comprensión de sus personalidades.

Por otro lado, el análisis de subescala muestra que, considerados de forma independiente, ninguno obtiene una alta fiabilidad. Esto confirma la solidez del instrumento como unidad y, por lo tanto, se recomienda su implementación en otros espacios de trabajo.



## CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS

### 2.1 Tipo de Investigación.

Las investigaciones que tienen un enfoque cuantitativo están sustentadas con una base teórica aceptada por la comunidad científica, a partir de esta se establece hipótesis entre las variables que se está estudiando, para poder aceptar o descartar dichas hipótesis se tiene que recolectar, analizar e interpretar datos que se obtienen a través de la aplicación de instrumentos de medición (Monje, 2011). De tal manera el enfoque de este trabajo de investigación es cuantitativo porque implica la medición de la variable (satisfacción profesional) a través de un instrumento de investigación (MBI) que permiten la recolección de datos y el análisis de datos numéricos a través de uso de estadísticos. Con este proyecto se pretendió reconocer cómo las dimensiones del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) que son; agotamiento emocional, despersonalización y realización laboral, se manifiestan en la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre, por tal motivo se determinó que tiene un alcance correlacional por qué se pretende demostrar si existe relación entre las variables de género y nivel de enseñanza, con cada una de las dimensiones del MBI.

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, es decir que el instrumento se aplicó solo por una ocasión (Mendoza & Hernández, 2018)

### 2.2 Métodos, Técnicas e Instrumentos.

#### 2.2.1 Métodos

Los métodos generales de investigación científica que se utilizaron para desarrollar el proyecto son los siguientes:

**Método Inductivo.** – “El método inductivo es un proceso en el que, a partir del estudio de casos particulares, se obtienen conclusiones o leyes universales que explican o relacionan los fenómenos estudiados” (Ernesto, 2005, p. 29). De tal manera, este método permitió definir una conclusión general del objetivo principal de esta investigación, el cual consiste en establecer si existe o no satisfacción profesional en los docentes de la unidad educativa Teodoro Gómez de la Torre, esta se estableció partir de premisas que se obtuvieron del análisis de las de los datos recolectados a través del instrumento de medición.

**Método Deductivo.** – “Es un método de razonamiento que consiste en tomar leyes o teorías generales para explicaciones particulares” (Bernal, 2006, p. 56). Es decir, este método permite que el investigador pueda desglosar en diferentes aspectos teóricos el tema general a investigar, por lo tanto, gracias a este estableció constructos teóricos relacionados con la satisfacción laboral en docentes, siendo estos sustentados en la teoría general básica Tridimensional de Burnout, temas a profundizarse en el primer capítulo del informe de investigación. Según Monje (2011) el método hipotético-deductivo se aplica principalmente para fundamentar, respaldar y justificar hipótesis específicas que se derivan del marco teórico, por tal motivo en la demostración de hipótesis se utilizó dicho método.

### 2.2.2 Técnicas e instrumentos

La técnica que se utilizó para recoger información de la población escogida fue el Maslach Burnout Inventory (MBI), este instrumento de evaluación tiene como variable de estudio el síndrome de Burnout, consta de 22 ítems los cuales miden pensamientos y sentimientos que presenta un sujeto en el trabajo. El cuestionario permite evaluar desde tres dimensiones el síndrome de Burnout, las cuales son; agotamiento emocional (AE), Despersonalización (DP) y Realización personal (RP). Es decir, el cuestionario se aplicó a todos los docentes de la Unidad Educativa “Teodoro Gómez de la Torre” de manera virtual, a través de la plataforma Forms, en la tercera semana de noviembre.

A este instrumento se añadió una serie de preguntas que contiene ítems que permiten obtener ciertas características de la población, como resultado el MBI se conformó por 29 ítems y se estructuró de la siguiente manera: El primer apartado es sociodemográfica, la cual está compuesta de 7 ítems (1,2,3,4,5,6,7), esta favorecerá el análisis del presente proyecto. La primera dimensión es el AE, está compuesta por 9 ítems (8,9,10,13,15,20,21,23,27), hace referencia al desgaste o pérdida de recursos emocionales para afrontar la demanda laboral, su puntuación máxima es 29. La segunda dimensión es la DP, está compuesta por 5 ítems (12,17,18,22,29) describe sentimientos de deshumanización hacia los sujetos de atención, su puntuación máxima es 12. La tercera dimensión es la RP, está compuesta por 8 ítems (11,14,16,19,24,25,26,28), esta dimensión evalúa sentimientos de autoeficacia, y competencia, su puntuación mínima es 19. En las dos primeras dimensiones los puntajes altos reflejan que un nivel severo de Burnout, mientras que en la última dimensión un puntaje bajo presenta altos niveles de Burnout.

La consistencia interna del instrumento (fiabilidad), con respecto a las 22 preguntas de Burnout, que no es más que la correlación que existe entre todos los ítems de la escala medida con el Alfa de Cronbach, de cada una de las dimensiones (ver Tabla 1). Mientras que el total de los 22 ítems es de 0,54. Según los criterios de George y Mallery (2013) el valor mínimo para que se considere aceptable el Alfa de Cronbach es de 0.7, por lo cual el valor de 0,54 de muestra que existe inconsistencia en el instrumento, este valor puede ser bajo, ya que el número de encuestas aplicadas fue relativamente pequeño; según la técnica, poder aplicar el Alfa de Cronbach de manera idónea a un instrumento conformado por veinte o más ítems debería tener al menos entre 5 y 20 encuestas por cada ítem del instrumento (Tuapanta, Duque, & Mena, 2017).

Se planteó 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, las variables escala de cada dimensión se la transformó en ordinal con los siguientes rangos por dimensión.

**Tabla 1***Puntos de Corte.*

		<b>TOTAL AE</b>	<b>TOTAL D</b>	<b>TOTAL RP</b>
N	Válido	71	71	71
	Perdidos	0	0	0
	Mínimo	9	5	19
	Máximo	29	12	40
Percentiles	33	13,00	5,00	34,00
	66	16,00	7,00	38,00

**Tabla 2***Rangos de puntajes.*

	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>
Agotamiento Emocional	17-29	14-16	9-13
Despersonalización	8-12	6-7	5-5,99
Realización Personal	19-34	35-38	39-40

### 2.3 Hipótesis

En el presente proyecto de integración curricular se plantea 6 hipótesis:

1. Existe relación entre el género y el agotamiento emocional en los docentes de la Unidad Educativa “Teodoro Gómez de la Torre”.
2. Existe relación entre género y despersonalización en los docentes de la Unidad Educativa “Teodoro Gómez de la Torre”.
3. Existe relación entre género y baja realización personal en los docentes de la Unidad Educativa “Teodoro Gómez de la Torre”.
4. Existe relación entre nivel de enseñanza y agotamiento emocional en los docentes de la Unidad Educativa “Teodoro Gómez de la Torre”.
5. Existe relación entre nivel de enseñanza y despersonalización en los docentes de la Unidad Educativa “Teodoro Gómez de la Torre”.
6. Existe relación entre nivel de enseñanza y la baja realización personal en los docentes de la Unidad Educativa “Teodoro Gómez de la Torre”.

## 2.4 Matriz de Operacionalización de las Variables

**Tabla 3**

*Operacionalización de Variables.*

<b>Variable de estudio</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnica</b>	<b>Fuente de Información</b>
Satisfacción Laboral	Socio demográfica	1. Género 2. Edad 3. Autodefinición étnica 4. Relación laboral 5. Años de experiencia 6. Nivel académico 7. Nivel de enseñanza	Encuesta	
	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. * 27. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades. *	Test Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBISS)	Docentes

---

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

---

*Nota 1: (\*) Preguntas Invertidas.*

## 2.5 Participantes

La población o Universo para investigarse está compuesta por 180 docentes que laboran en la Unidad Educativa “Teodoro Gómez de la Torre” en las diferentes modalidades (matutina y vespertina) y que tienen diversas relaciones de dependencia (nombramiento y contrato).

Al ser este cuestionario de aplicación voluntaria y confidencial, se corrió el riesgo de que no todos los docentes lo respondan, sin embargo, era necesario establecer de manera previa el tamaño de la muestra que sea útil para generalizar los resultados a la población estudiada, para lo cual se aplicó la siguiente fórmula.

$$n = \frac{N \cdot d^2 \cdot z^2}{(N - 1)E^2 + d^2 \cdot z^2}$$

Donde (N) es el universo o población total de docentes con que cuenta la institución 65, (n) significa Muestra, ( $d^2$ ) es la varianza con un valor de 0.25, (Z) toma el valor de 1.96 respecto al nivel de confianza del 95% y (E) es el error admitido o considerado aceptable de entre 1% al 9% como referencia máxima.

N= 180

n= 71

$d^2= 0.25$

Z= 1.96

E= (0,09)

$$n = \frac{180 \cdot (0.25) \cdot (1.96)^2}{(180 - 1)(0.09)^2 + (0.25) \cdot (1.96)^2}$$

$$n = \frac{172,87}{2,41}$$

$$n = 71,73$$

Los datos socio demográficos de los participantes o investigados son: hombres 31%, mujeres 69%; blancos, 1,4%, mestizos, 94,4%, afrodescendiente 4,2%; según la relación laboral, el 7,0% son de contrato y el 93% son de nombramiento definitivo; el 54,9 de los docentes posee un título de tercer nivel, mientras que 45,1% posee un título de cuarto nivel o posgrado; el promedio de edad de los docentes investigados es de 47,73 años, el promedio de experiencia docentes es de 19,59 años.

## 2.6 Procedimiento

Una vez que se adaptó al contexto el Cuestionario MBI, se solicitó el consentimiento informado al rector de la institución para aplicar el instrumento a los docentes que forman parte de la unidad educativa, el Test fue ingresado a la plataforma Forms, que permaneció abierto por ocho días para que los docentes cumplimenten el test de manera virtual.

Los datos fueron ingresados al software SPSS versión 25 para ser tabulados y analizados; este mismo software se empleó para demostrar las hipótesis anteriormente planteadas utilizando un estadístico predeterminado en su momento, como es el Chi-Cuadrado, es un procedimiento estadístico que permite establecer la significación estadística entre las variables estudiadas, la significación estadística se establece con p valor de  $\leq 0.05$  además,

esto permite plantear si las diferencias entre los datos esperados y los obtenidos se deben al azar o por una relación significativa entre ellas, ( $H_0$  y  $H_a$ ), por tal motivo, se usó el Chi-Cuadrado para el caso del género, con las dimensiones de Burnout, porque, se está evaluando si hay relación entre dos variables; y en el caso de nivel de enseñanza con las dimensiones de Burnout también se utilizó el Chi-Cuadrado.

### CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

**Tabla 4**

*Propiedades psicométricas del cuestionario de Burnout para docentes*

Características		Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización Personal
Número de ítems		9	5	8
Ítems que los conforman		8, 9, 10, 13, 15, 20, 21, 23, 27.	12, 17, 18, 22, 29	11, 14, 16, 19, 24, 25, 26, 28
Puntaje muestral	Máximo	9	5	19
	Mínimo	29	12	40
Fiabilidad (Alfa de Cronbach)		0,813	0,715	0,780
Media		15,39	6,69	35,39
Mediana		14,00	6,00	36,00
Moda		13	5	39 <sup>a</sup>
Desviación estándar		5,285	1,879	4,251
Varianza		27,928	3,531	18,071
Puntos de corte	Bajo	9-13	5-5,99	19-34
	Medio	14-16	6-7	35-38
	Alto	17-29	8-12	39-40

#### 3.1 Análisis de dimensiones de Burnout.

**Tabla 5**

*Agotamiento emocional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	31	43,7	43,7	43,7
	Medio	17	23,9	23,9	67,6
	Alto	23	32,4	32,4	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Del total de los docentes de la institución educativa “Teodoro Gómez de la Torre”, el 56.3% o 40 docentes evaluados presenta un nivel de agotamiento emocional entre medio y alto, dividido de la siguiente manera 23,9% o 17 docentes tiene un nivel de agotamiento emocional medio y el 32,4% o 23 docentes del total, presentan un nivel alto de agotamiento emocional. Por lo cual, se evidencia que los sujetos evaluados presentan una pérdida progresiva de energía, de recursos personales como la adaptación, desgaste y agotamiento. Además, también se puede evidenciar en estas personas presentan sentimientos de culpa y frustración en los cuales desencadenan que ellos tengan pensamientos de no estar aportando nada en la vida de los demás (Mansilla, 2009). El agotamiento emocional en docentes se ve reflejado en su labor, pues cada vez su manera de actuar no está de acuerdo con las características que según el perfil del docente se deben cumplir. Según Asitimbay (2015) En los docentes el agotamiento emocional se da cuando ellos ya no saben cómo deben tratar a los estudiantes, se sienten cansados, irritados ante los problemas diarios que tienen que



afrontar con cada uno. Mientras que el 43.7% o 31 de 71 evaluados no presentan las dificultades antes mencionadas.

**Tabla 6**

*Despersonalización*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Bajo	26	36,6	36,6	36,6
	Medio	23	32,4	32,4	69,0
	Alto	22	31,0	31,0	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Los datos que arrojaron los test que se realizaron a docentes de unidad educativa “Teodoro Gómez de la Torre” demuestran que 45 docentes de 71 lo cual equivale a 63,4% del total de docentes evaluados presentan un nivel entre medio y alto de despersonalización, es decir que siempre o algunas veces al mes los docentes muestran actitudes negativas hacia los estudiantes lo cual puede afectar de manera significativa la relación que tiene el docente con cualquier miembro de la unidad educativa, pues según Rodríguez, et al. (2017) la despersonalización “hace referencia a todas las actitudes y sentimientos negativos hacia otros, como el maltrato o el trato inhumano”, Mientras que el 36.6% de los docentes el cual da un total de 26 sujetos evaluados de la institución tienen un nivel de despersonalización bajo, es decir que ellos casi nunca o nunca presentan actitudes negativas hacia los estudiantes, además que han desarrollado o mantienen virtudes como la sensibilidad y empatía con, compañeros de trabajo, padres de familia y estudiantes (Rodríguez, et al., 2017).

**Tabla 7**

*Realización personal*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Bajo	24	33,8	33,8	33,8
	Medio	27	38,0	38,0	71,8
	Alto	20	28,2	28,2	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

En cuanto a realización personal después de haber aplicado el test de Burnout y según sus resultados, se considera que 51 de 71 de los docentes de la unidad educativa “Teodoro Gómez de la Torre” tienen un nivel entre medio y bajo de realización personal, esto distribuido de la siguiente manera 24 del total presentan un nivel bajo, es decir que por un lado nunca se siente eficientes en su trabajo o que se sienten eficientes en su trabajo pero solo algunas veces al año, mientras que 27 docentes presentan sentimientos de realización personal algunas veces al mes. Estos tipos de pensamientos afectan de manera directa en el

desempeño de los docentes, esa sensación de que no están logrando lo que se han propuesto tanto en el área profesional como personal causa sensación de insatisfacción y evita que el docente trabaje de una manera óptima y comprometida (Brito, 2018).

### 3.2 Análisis del género y de las dimensiones de Burnout

**Tabla 8**

*Género con Agotamiento Emocional*

		Agotamiento Emocional				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Género.	Masculino	Recuento	11	3	8	22
		% dentro de Género.	50,0%	13,6%	36,4%	100,0%
	Femenino	Recuento	20	14	15	49
		% dentro de Género.	40,8%	28,6%	30,6%	100,0%
Total		Recuento	31	17	23	71
		% dentro de Género.	43,7%	23,9%	32,4%	100,0%

En cuanto al género, del género masculino el 50 % de su total es decir 11 de 22 docentes se encuentran en un nivel de agotamiento emocional entre medio y alto, con mayor incidencia en el nivel alto representado por una muestra de 8 docentes, mientras que el 59,2% o 29 docentes de 49 del género femenino se encuentra en un nivel entre medio y alto, con un mayor porcentaje en el nivel medio de agotamiento emocional, con estos resultados se muestra que existe una diferencia muy leve del 9,2% entre los dos géneros, planteando así, que el género femenino de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre, tiene un nivel mayor de agotamiento emocional entre medio y alto. Cobos, et al. (2022) plantean que, según varias investigaciones, las mujeres tienden a tener mayor agotamiento emocional que los hombres. De esta manera, presentando comportamientos que no les permita rendir bien en su trabajo, los cuales son sensación o sentimiento de estar sobre exigido, además de una falta de medios mentales, físicos y emocionales. Los trabajadores que presentan estas características con frecuencia suelen estar decaídos y cansados, y que a pesar de que trabajen arduamente no pueden salir de esa zona (Olivares V. , 2017). Es importante recalcar que los datos no demuestran una gran diferencia entre los dos géneros y que se escogió el género femenino en función de las pequeñas diferencias que se encontró en los datos recolectados.

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

H1: Existe relación entre el género y agotamiento emocional entre los docentes de la unidad Educativa.

H0: No existe relación entre el género y agotamiento emocional entre los docentes de la unidad Educativa.

**Tabla 9**

*Prueba de Chi-Cuadrado entre género y agotamiento emocional*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,863 <sup>a</sup>	2	,394
Razón de verosimilitud	2,008	2	,366
Asociación lineal por lineal	,024	1	,878
N de casos válidos	71		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,27.

Como el p valor es de 0,394 ( $p > 0,05$ ), se acepta la hipótesis nula, es decir: no existe relación entre el género y el agotamiento emocional en los docentes de la Unidad Educativa “Teodoro Gómez de la Torre”.

**Tabla 10**

*Género con Despersonalización*

		Despersonalización				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Género.	Masculino	Recuento	7	9	6	22
		% dentro de Género.	31,8%	40,9%	27,3%	100,0%
	Femenino	Recuento	19	14	16	49
		% dentro de Género.	38,8%	28,6%	32,7%	100,0%
Total		Recuento	26	23	22	71
		% dentro de Género.	36,6%	32,4%	31,0%	100,0%

Los datos que se obtuvieron en la dimensión de despersonalización después de evaluar son los siguientes, que el 36,6% del total se encuentran en un nivel bajo de despersonalización. Mientras que el 63,4% de la población evaluada se ubica en un nivel de despersonalización entre medio y alto, teniendo mayor incidencia el género femenino en el nivel alto con un 32,7 % y el género masculino en el nivel medio con el 40,9 %. Por lo tanto, se concluye que el género femenino tiene mayor nivel de despersonalización, es decir que, “presentan sentimientos y actitudes negativas y cínicas hacia las personas destinatarias del trabajo”

(Gómez , et al., 2009). Sin embargo, existen algunas investigaciones la cuales afirman que los hombres tienen mayores niveles de cinismo que las mujeres (Escamilla, et al., 2008; Ramírez & Lee, 2011). Por tal motivo, hay que tomar en cuenta que el género masculino también se encuentra en un nivel significativo de despersonalización en la institución educativa.

Para demostrar si existe relación género y la despersonalización se planteó la siguiente hipótesis.

H1: Existe relación entre el género y despersonalización entre los docentes de la unidad Educativa “Teodoro Gómez de la Torre”.

H0: No existe relación entre el género y despersonalización entre los docentes de la unidad Educativa “Teodoro Gómez de la Torre”.

**Tabla 11**

*Prueba de Chi-Cuadrado entre género y despersonalización*

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,056 <sup>a</sup>	2	,590
Razón de verosimilitud	1,036	2	,596
Asociación lineal por lineal	,006	1	,941
N de casos válidos	71		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6,82.

Como el p valor es de 0,590 ( $p > 0,05$ ), se acepta la hipótesis nula, es decir: no existe relación entre el género y la despersonalización en los docentes de la Unidad Educativa “Teodoro Gómez de la Torre”.

**Tabla 12**

*Género con Realización personal*

		Realización personal				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Género.	Masculino	Recuento	9	7	6	22
		% dentro de Género.	40,9%	31,8%	27,3%	100,0%
	Femenino	Recuento	15	20	14	49
		% dentro de Género.	30,6%	40,8%	28,6%	100,0%

Total	Recuento	24	27	20	71
	% dentro de Género.	33,8%	38,0%	28,2%	100,0%

Refiriéndonos a realización personal se puede observar que los datos que han sido arrojados por el test muestran que dentro de la Unidad Educativa “Teodoro Gómez de la Torre” existe poca realización personal, de la población en evaluada el 71,8% se encuentra en niveles entre medio y bajo de realización personal, el género masculino representa el 72,7% de su total es decir el 16 de 22, mientras que, el género femenino representa el 71,2% de su total es decir 35 de 29. Maslach & Jackson en el año de 1981 afirman que los hombres, en este caso considerado como género masculino, tiene niveles altos en realización personal, esto en comparación con mujeres. Ramírez & Lee (2011) argumentan que esto se debe a que los hombres tienden a sentirse identificados con la institución en la que trabajan, además de tener un sentido de pertenencia con ella. Sin embargo, en este trabajo de investigación se establece que el género masculino tiene un nivel más bajo de realización personal que el género femenino, no obstante, hay que considerar que la diferencia no es muy significativa entre los dos géneros, pues esta representa 1,5% de la población evaluada.

Para demostrar si existe relación género y realización personal se planteó la siguiente hipótesis.

H1: Existe relación entre el género y realización personal entre los docentes de la unidad Educativa “Teodoro Gómez de la Torre”.

H0: No existe relación entre el género y realización personal entre los docentes de la unidad Educativa “Teodoro Gómez de la Torre”.

### Tabla 13

*Prueba de Chi-Cuadrado entre género y realización personal*

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,809 <sup>a</sup>	2	,667
Razón de verosimilitud	,804	2	,669
Asociación lineal por lineal	,326	1	,568
N de casos válidos	71		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6,20.

Como el p valor es de 0,667 ( $p > 0,05$ ), se acepta la hipótesis nula, es decir: no existe relación entre el género y la realización personal en los docentes de la Unidad Educativa “Teodoro Gómez de la Torre”.

### 3.3 Análisis del nivel de enseñanza con dimensiones de Burnout

**Tabla 14**

*Nivel de enseñanza con Agotamiento Emocional*

			<b>Agotamiento Emocional</b>			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Nivel de enseñanza. Inicial	Educación	Recuento	5	2	4	11
		% dentro de Nivel de enseñanza.	45,5%	18,2%	36,4%	100,0%
Educación General Básica	Educación	Recuento	22	10	13	45
		% dentro de Nivel de enseñanza.	48,9%	22,2%	28,9%	100,0%
Bachillerato		Recuento	4	5	6	15
		% dentro de Nivel de enseñanza.	26,7%	33,3%	40,0%	100,0%
Total		Recuento	31	17	23	71
		% dentro de Nivel de enseñanza.	43,7%	23,9%	32,4%	100,0%

En la siguiente tabla se puede establecer que el 43,7% de la población evaluada se encuentra en un nivel bajo de agotamiento emocional en relación con el nivel de enseñanza que labora. Por otro lado, el porcentaje restante que es del 56.3%, ubicados entre un nivel medio y alto de agotamiento emocional, para el análisis de estos datos se dividirá de la siguiente manera; el 54,6% de los docentes que están un nivel de enseñanza Inicial presentan un nivel de agotamiento emocional entre medio y alto, es decir, 6 de 11 docentes evaluados, con mayor predominancia en el nivel alto; el 51.1% de docentes que están en un nivel de enseñanza de Educación General Básica presentan un nivel de agotamiento emocional entre medio y alto, con mayor predominancia en el nivel alto, es decir, 23 de 45 docentes evaluados; el 73,3% de docentes que están en un nivel de enseñanza Bachillerato presentan un nivel de agotamiento emocional entre medio y alto, es decir, 11 de 15 docentes evaluados, con mayor predominancia en alto. Después de analizar los datos se concluye que en esta investigación los docentes que se encuentran en el nivel de enseñanza de bachillerato tienen un nivel más alto de agotamiento emocional en comparación con los otros (Inicial y Educación General Básica). Gantiva, et al. (2010) en su investigación concluyen que los docentes del nivel de enseñanza bachillerato tienen una población mayor en el nivel medio de agotamiento

emocional. Sin embargo, los datos demuestran que en todos los niveles de enseñanza hay predominancia en el nivel alto de Agotamiento Emocional.

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

H1: Existe relación entre el nivel de enseñanza y agotamiento emocional entre los docentes de la unidad Educativa “Teodoro Gómez de la Torre”.

H0: No existe relación entre el nivel de enseñanza y agotamiento emocional entre los docentes de la unidad Educativa “Teodoro Gómez de la Torre”.

**Tabla 15**

*Prueba de Chi-Cuadrado entre nivel de enseñanza y agotamiento emocional*

	<b>Valor</b>	<b>Gl</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	2,535 <sup>a</sup>	4	,638
Razón de verosimilitud	2,626	4	,622
Asociación lineal por lineal	,609	1	,435
N de casos válidos	71		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,63.

Como el p valor es de 0,638 ( $p > 0,05$ ), se acepta la hipótesis nula, es decir: no existe relación entre el nivel de enseñanza y agotamiento emocional en los docentes de la Unidad Educativa “Teodoro Gómez de la Torre”.

**Tabla 16**

*Nivel de enseñanza con Despersonalización*

		<b>Despersonalización</b>			<b>Total</b>	
		<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>		
Nivel de enseñanza.	Educación Inicial	Recuento	3	5	3	11
		% dentro de Nivel de enseñanza.	27,3%	45,5%	27,3%	100,0%
Educación General Básica		Recuento	18	15	12	45
		% dentro de Nivel de enseñanza.	40,0%	33,3%	26,7%	100,0%
Bachillerato		Recuento	5	3	7	15
		% dentro de Nivel de enseñanza.	33,3%	20,0%	46,7%	100,0%

Total	Recuento	26	23	22	71
	% dentro de Nivel de enseñanza.	36,6%	32,4%	31,0%	100,0%

En cuanto a despersonalización, los datos que se obtuvieron en los resultados fueron los siguientes; 36,6% de los evaluados presentan niveles bajos de despersonalización. El 63,4% de docentes, es decir, 45 de 71 evaluados, presentan un nivel entre medio y alto de despersonalización. Los docentes que se encuentran en el nivel de enseñanza Educación Inicial tiene un porcentaje del 72.8 % de su total, con mayor predominancia en el nivel medio, los docentes del nivel de enseñanza de Educación General Básica tienen un 60% de su total, con mayor predominancia en el nivel medio mientras que en los docentes de nivel de enseñanza de bachillerato tienen el 66.7% de su totalidad con mayor predominancia en el nivel alto. Basándonos en estos resultados se determina que los docentes que se encuentra en el nivel de enseñanza de bachillerato presentan un puntaje alto en despersonalización. No obstante, hay que tomar en cuenta que los docentes de Educación Inicial y Educación General Básica también presentan porcentajes significativos en el nivel medio de despersonalización. Gallardo, et al. (2019) en su investigación concluyeron que los docentes que se desempeñan en niveles de enseñanza infantil tienen menos niveles de despersonalización que los docentes de secundaria. Contrastando con nuestra realidad se considera a educación infantil como Educación Inicial, mientras secundaria, hace referencia a los niveles superiores de Educación General Básica, según Arias & Jiménez (2013) la mala conducta de los alumnos se relaciona con la despersonalización, basándonos en este citado justificamos que los niveles más altos de despersonalización se encuentren en los niveles de enseñanza de Educación General Básica y Bachillerato.

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 entre los docentes de la unidad Educativa “Teodoro Gómez de la Torre”.

H0: No existe relación entre el nivel de enseñanza y despersonalización entre los docentes de la unidad Educativa “Teodoro Gómez de la Torre”.

### Tabla 17

*Prueba de Chi-Cuadrado entre nivel de enseñanza y despersonalización*

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,260 <sup>a</sup>	4	,515
Razón de verosimilitud	3,185	4	,527
Asociación lineal por lineal	,282	1	,596
N de casos válidos	71		



a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,41.

Como el p valor es de 0,515 ( $p > 0,05$ ), se acepta la hipótesis nula, es decir: no existe relación entre el nivel de enseñanza y despersonalización en los docentes de la Unidad Educativa “Teodoro Gómez de la Torre”.

**Tabla 18**

*Nivel de enseñanza con Realización personal*

		Realización personal				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Nivel de enseñanza.	Educación Inicial	Recuento	6	3	2	11
		% dentro de Nivel de enseñanza.	54,5%	27,3%	18,2%	100,0%
Educación General Básica		Recuento	13	18	14	45
		% dentro de Nivel de enseñanza.	28,9%	40,0%	31,1%	100,0%
Bachillerato		Recuento	5	6	4	15
		% dentro de Nivel de enseñanza.	33,3%	40,0%	26,7%	100,0%
Total		Recuento	24	27	20	71
		% dentro de Nivel de enseñanza.	33,8%	38,0%	28,2%	100,0%

Considerando los siguientes datos, el 28,2% de la población evaluada presenta un nivel alto de Realización Personal, mientras que el 38,0 % de docentes se encuentran en nivel medio de realización personal, siendo la muestra más significativa los docentes que se encuentra en el nivel de enseñanza Educación General Básica con el 40%, es decir, 18 de 45 y los docentes de Bachillerato también con el 40% del total, es decir, 6 de 15. Por último, los datos arrojan que existen un total del 33,8% de evaluados con un nivel bajo de realización, en la cual su muestra más significativa se encuentra en el nivel de enseñanza de Educación Inicial con el 54,5% de su población, es decir, 6 de 11, además, otro dato importante es que también hay que considerar que los otros niveles de enseñanza también tienen una muestra significativa en el nivel medio de realización personal. Estrada, et al. (2022) es su investigación determina que la dimensión de realización personal no se asoció de manera significativa con ninguno de los niveles de enseñanza en el cual se desempeñan los docentes

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 entre los docentes de la unidad Educativa “Teodoro Gómez de la Torre”.

H0: No existe relación entre el nivel de enseñanza y realización personal entre los docentes de la unidad Educativa “Teodoro Gómez de la Torre”.

**Tabla 19**

*Prueba de Chi-Cuadrado entre nivel de enseñanza y realización.*

	<b>Valor</b>	<b>Gl</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	2,658 <sup>a</sup>	4	,617
Razón de verosimilitud	2,542	4	,637
Asociación lineal por lineal	,645	1	,422
N de casos válidos	71		

a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,10.

Como el p valor es de 0,617 ( $p > 0,05$ ), 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 “Teodoro Gómez de la Torre”.

## CONCLUSIONES

La satisfacción profesional o laboral, como se describe en este proyecto de investigación y el síndrome de Burnout, tiene una fuerte relación, pues cuando hay presencia de las dimensiones de este síndrome, más bajos serán los niveles de satisfacción laboral. Por tal motivo, cuando los docentes presenten sensaciones de minusvalía, problemas de autoeficacia y pérdida de interés hacia los estudiantes, sus actitudes hacia su labor serán negativas, afectando de manera directa en su desempeño, eficacia y calidad.

Se realizó la evaluación sobre satisfacción profesional en los docentes de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre, utilizando el instrumento de medición Maslach Burnout Inventory (MBI), más del 50% de la muestra se ubicaron en niveles entre medio y alto o bajo de acuerdo cada dimensión que compone este síndrome, por tal, se deduce existe insatisfacción laboral en los docentes de la institución educativa.

Mediante el uso del estadístico Chi-Cuadrado se estable que la variable de género de los docentes de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre no influye de manera significativa sobre las dimensiones del síndrome de Burnout (Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal), esto a causa de que el tamaño de la muestra no es suficiente, es decir no existe una similitud entre la muestra del género femenino y el tamaño de la muestra del género masculino lo cual dificultó establecer una relación entre las dos variables.

Mediante el uso del estadístico Chi-Cuadrado, se determinó que el nivel de enseñanza de los docentes de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre, no influyen en las dimensiones del síndrome de Burnout (Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal), esto como consecuencia de que las muestras con las que se están trabajando no tienen un equilibrio, es decir son muy dispersas, por lo cual dificulta establecer una relación entre las variables.

Los datos que se obtuvieron de la evaluación de satisfacción profesional en docentes de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre se pueden generalizar debido a que el tamaño de la muestra con la que se trabajó es significativa en relación con el total de docentes de la Unidad Educativa.

## **RECOMENDACIONES**

Es importante realizar mayor investigación en cuanto a los niveles de satisfacción profesional en docentes de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre, investigaciones que no solo permitan reconocer el nivel de insatisfacción, sino que también permitan reconocer cuáles son los factores que detonan actitudes negativas que perjudican su labor, estas evaluaciones tienen que desarrollarse de manera periódica, pues permitirá conocer en qué estado emocional se encuentran los docentes, además de comprender el porqué de sus actitudes.

Es importante considerar que el nivel de consistencia del instrumento de medición que se utilizó en esta investigación no está dentro del rango para ser considerado aceptable, por lo cual se necesita concientizar a los docentes sobre los beneficios emocionales, laborales, personales, etc., que se pueden obtener de estas evaluaciones, para que los docentes muestren predisposición a responder a la escala que se les vaya a aplicar y que sus respuestas sean transparentes.

Se recomienda diseñar un plan de acción dirigida a los docentes de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre, estos planes deben considerar las tres áreas que han sido estudiadas en este proyecto, estos talleres tienen que estar enfocados en motivar y desarrollar en los docentes, habilidades que les permitan desenvolverse tanto en el ámbito pedagógico y social, esto evitará que los docentes se sientan agotados, insuficientes o se vuelva insensibles con los estudiantes, al mismo tiempo esto permitirá que empiecen a aumentar su eficacia y que su autopercepción sea positiva.

Después de implementar el plan de acción es esencial volver a realizar una evaluación, esto permitirá reconocer si las estrategias tomadas han logrado cumplir el objetivo planteado, en caso de que estas no hayan causado el efecto esperado se debe volver a reestructurar o diseñar un nuevo plan de acción.

## REFERENCIAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial organizacional. Un enfoque aplicado* (Sexta ed.). Cengage Learning.  
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1297/1/Aamodt-%20Psicolog%C3%ADa%20organizacional.pdf>
- Anaya , D., & Suárez, J. (2007). Satisfacción laboral de los profesores de Educación Infantil, Primaria y Secundaria. Un estudio de ámbito nacional. *Revista de Educación*, 3(44), 217-243.
- Arias , W., & Jiménez, N. (2013). Síndrome de burnout en docentes de Educación Básica Regular de Arequipa. *Educación*, 22(42), 53-76.
- Arnold, J., & Randall , R. (2012). *PSICOLOGÍA DEL TRABAJO: Comportamiento humano en el ámbito laboral* (Quinta ed.). PEARSON EDUCACIÓN,.
- Asitimbay, F. (2015). *AGOTAMIENTO O SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS DOCENTES DE BACHILLERATO*. Universidad de Cuenca.  
<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/23468/1/Tesis.pdf>
- Benedito , M., Bonavia, T., & Llinares, L. (2008). Relación entre las prioridades de valor y la satisfacción laboral. *Revista Colombiana de Psicología*, 17(1), 59-74.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación.
- Blackler, F. (1982). “*Organizational psychology*”. Chichester.
- Brito, J. (2018). Calidad educativa en las instituciones de educación superior: evaluación del síndrome de burnout en los profesores. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 516-534.  
<https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.356>
- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza Profesorado. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 6(1-2), 1-10. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56751267012>
- Carmona, A., & Leal, A. (1998). LA TEORÍA DE LOS DOS FACTORES EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 4(1), 53-80.
- Chiang, M., Rodrigo, J., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Universidad Pontificia Comillas.
- Chiang, M., Salazar, C., & Nuñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. *Theoria*, 16(2), 61-76.
- Cobos, D., López, F., Gallardo, J., & Martín, M. (2022). Incidencia del agotamiento en los docentes universitarios: estudio de caso en una universidad española. *Formación universitaria*, 15(2), 83-92. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-50062022000200083&script=sci\\_arttext#B12](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-50062022000200083&script=sci_arttext#B12)

- Díaz, F., & Gómez, I. (2016). LA INVESTIGACIÓN SOBRE EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LATINOAMÉRICA ENTRE 2000 Y EL 2010. *Psicología desde el Caribe*, 33(1), 113-131. <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>
- Duarte, A. (2011). *Psicología Organizacional* (Primera ed.). Edunp.
- Ernesto, R. (2005). *Metodología de la Investigación*. Univ. J. Autónoma.
- Escamilla, M., Rodríguez, I., Peiro, J., & Tomás, I. (2008). El cinismo: una estrategia de afrontamiento diferencial en función del género. *Psicothema*, 20(4), 596-602.
- Estrada, E., Gallegos, N., Paricachua, J., & Paredes, Y. (2022). Síndrome de Burnout en docentes en tiempos de la pandemia de Covid-19. *Revista AVFT*, 41(5), 321-326. [https://www.revistaavft.com/images/revistas/2022/avft\\_5\\_2022/2\\_sindrome\\_burnout.pdf](https://www.revistaavft.com/images/revistas/2022/avft_5_2022/2_sindrome_burnout.pdf)
- Figueiredo, H., Grau, E., Gil-Monte, P., & García, J. (2012). Burnout and job satisfaction among nursing professionals. *Psicothema*, 24(2), 271-276.
- Fogarty, T., Singh, J., Rhoads, G., & Moore, R. (2000). *Antecedents and consequences of Burnout in accounting: Beyond the role stress model*. Behavioral Research in Accounting.
- Galaz, J. (2003). *La satisfacción laboral en los académicos mexicanos en una universidad estatal pública: la realidad institucional bajo la lente del profesorado*. ANUIES.
- Gallardo, J., López, F., & Gallardo, P. (2019). Análisis del síndrome de burnout en docentes de educación infantil, primaria y secundaria para su prevención y tratamiento. *Revista Electrónica Educare*, 23(2), 324-343. <https://www.redalyc.org/journal/1941/194160170017/html/>
- Gantiva, C., Tabar, S., & Villa, M. (2010). SÍNDROME DE BURNOUT Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN DOCENTES DE PRIMARIA Y BACHILLERATO. *Psicología desde el Caribe*(26), 36-50. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-417X2010000200003&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2010000200003&lang=es)
- Gil-Monte, P. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista Psicología Científica.com*, 3(5), 76-81. [https://www.researchgate.net/profile/Pedro-Gil-Monte/publication/242114408\\_El\\_sindrome\\_de\\_quemarse\\_por\\_el\\_trabajo\\_sindrome\\_de\\_burnout\\_aproximaciones\\_teoricas\\_para\\_su\\_explicacion\\_y\\_recomendaciones\\_para\\_la\\_intervencion/links/0deec534528db5d80e000000/El-sind](https://www.researchgate.net/profile/Pedro-Gil-Monte/publication/242114408_El_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_sindrome_de_burnout_aproximaciones_teoricas_para_su_explicacion_y_recomendaciones_para_la_intervencion/links/0deec534528db5d80e000000/El-sind)
- Gil-Monte, P. (2003). EL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (SÍNDROME DE BURNOUT) EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA. *Revista Eletrônica InterAção Psy*, 1(1), 19-33.
- Gil-Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout)*. Pirámide.

- Gil-Monte, P., & Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *anales de psicología*, 15(2), 261-268. [https://www.um.es/analesps/v15/v15\\_2pdf/12v98\\_05Llag2.PDF](https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF)
- Gómez, M., Álamo, M., Amador, M., Ceacero, F., Mayor, A., Muñoz, A., & Izquierdo, M. (2009). Estudio de seguimiento del desgaste profesional en relación con factores organizativos en el personal de enfermería de medicina interna. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 55(215), 52-62.
- Gonzales, M. (2012). *Habilidades Directivas*. Innovación Y Cualificación.
- Greig, D., & Fuentes, X. (2009). "Burnout" o Agotamiento en la Práctica Diaria de la Medicina. *Revista Chilena de Cardiología*, 28(4), 403-407. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-85602009000300013#:~:text=EI%20cansancio%20emocional%20se%20define,%20no%20doy%20m%C3%A1s%22](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-85602009000300013#:~:text=EI%20cansancio%20emocional%20se%20define,%20no%20doy%20m%C3%A1s%22).
- Griffin, M., Hogan, N., Lambert, E., Tucker, K., & Baker, D. (2010). Job involvement, job stress, job satisfaction, and organizational commitment and the Burnout of correctional staff. *Criminal Justice and Behavior*, 37(2), 239-255.
- Gutiérrez, G., Celis, M., Moreno, S., Farias, F., & Suárez, J. (2001). Síndrome de burnout. *Medigraphic*, 11(4), 305-309. <https://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>
- Hermosa, A. (2006). Satisfacción laboral y síndrome de "Burnout" en profesores de educación primaria y secundaria. *Revista Colombiana de Psicología*, 1(15), 81-89. <https://www.redalyc.org/pdf/804/80401509.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Sede Académica La Paz. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction of psychologists*. (H. a. Brothers, Ed.)
- Jiménez, J. (2004). Bienestar y satisfacción de los médicos con el ejercicio de su profesión en un sistema de salud en proceso de reforma. *Revista médica de Chile*, 132(5), 635-636.
- Lawler, E. (1973). *Motivation in work organizations*. Brooks/cole.
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. Handbook of industrial and organizational psychology. *RandMc Nally*, 2(5), 360-580.
- Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29(1), 1-18. <https://www.scielo.org.mx/pdf/au/v29/2007-9621-au-29-e2153.pdf>
- Mansilla, F. (2009). *Manual de riesgos psicosociales en el trabajo*. Teoría y práctica.
- Manso, J. (2006). Estructura factorial del maslach burnout inventory - version human services survey - en Chile. *Interamerican Journal of Psychology*, 40(1), 111-114.

[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-96902006000100012](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-96902006000100012)

- Manson, J. (2002). El legado de Fredrick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*(128), 79-86. <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
- María , S., & Pedro , S. (2018). Determinantes de la satisfacción laboral en la industria de la madera y el papel: estudio en España y hallazgos en otros países. *Maderas. Ciencia y tecnología*, 20(4), 641-640. <https://www.scielo.cl/pdf/maderas/v20n4/0718-221X-maderas-41101.pdf>
- Marín, A. (1992). *Sociología de la Empresa*. Iberico Europea de Ediciones S.A.
- Márquez , D., Escobedo, M., Maynez, A., Hernández, A., Ortega, V., & Martínez , G. (2015). Análisis de la satisfacción laboral y síndrome de Burnout en docentes de una institución de educación superior en Ciudad Juárez. *Culcyt*, 12(55), 136-145.
- Martinez, A. (2010). EL SÍNDROME DE BURNOUT. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL Y ESTADO ACTUAL DE. *Vivat Academia*, 13(112), 42-80.
- Maslach , C., & Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *JOURNAL OF OCCUPATIONAL BEHAVIOUR*, 9, 99-113. <https://smlr.rutgers.edu/sites/default/files/Documents/Faculty-Staff-Docs/TheMeasurementofExperiencedBurnout.pdf>
- Maslach, C., Leiter, M., & Schaufeli, W. (2009). *Measuring Burnout*. En Cooper, C. L. y Cartwright, S. (Eds.), *The Oxford handbook of organizational well-being*. Oxford University Press. <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/298.pdf>
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Jon Burnout. *Annu Rev Psychol*, 52(1), 397-422. <http://phd.meghan-smith.com/wp-content/uploads/2015/09/maslachjob.pdf>
- Medina , M. (2000). *Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio en el ayuntamiento de Murcia*. EDITUM.
- Mendoza, C., & Hernández, R. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.
- Monje, C. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa. Guía Didáctica*. Universidad Surcolombiana. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Montoya, P., & Morena, S. (2012). Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Paicología desde el Caribe*, 29(1), 205-227. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-417X2012000100011](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2012000100011)



- Moreno, B., Rodríguez, R., & Escobar, E. (2001). La evaluación del burnout profesional. Factorialización del MBI-GS. Un análisis preliminar. *Ansiedad y Estrés*, 7(1), 69-78.
- Moriana, J., & Herruzo, J. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(3), 597-621.
- Munchinsky, P. (2002). *Psicología aplicada al trabajo. Una introducción a la psicología organizacional* (Sexta ed.). International Thomson Editores, S.A.
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 59-63. doi:<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>
- Olivares, V., Mena, L., & Macía, F. (2014). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) en profesionales chilenos\*. *Universitas Psychologica*, 13(1), 145-159. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-92672014000100013](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672014000100013)
- Orozco, E., López, E., Zuleta, P., Giraldo, M., Gómez, M., Molina, A., . . . Páez, A. (2013). Rol del psicólogo en las organizaciones. *PSICOESPACIOS*, 7(11), 409-425. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4863351.pdf>
- Palmero, F. (1997). MOTIVACIÓN: CONDUCTA Y PROCESO. *Revista Electronica de Motivación y Emoción*, 8(20-21), 1-13.
- Peiró, J., Luque, O., Meliá, J., & Loscertales, F. (1991). *El estrés de enseñar*. Alfaro.
- Posso, M., León, V., Narváez, G., & Posso, M. (2022). Perspectiva 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>
- Ramírez, M., & Lee, M. (2011). Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. *Polis (Santiago)*, 10(30), 431-446. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-65682011000300020&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-65682011000300020&script=sci_arttext)
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Decimotercera ed.). PEARSON EDUCACIÓN. [https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Rodríguez, J., Guevara, A., & Viramontes, E. (2017). Síndrome de burnout en docentes. *IE Revista de investigación educativa de la REDIECH*, 18(14), 45-67. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-85502017000100045#:~:text=La%20escala%20de%20despersonalizaci%C3%B3n%20valora,de%20eficacia%20en%20el%20trabajo.](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-85502017000100045#:~:text=La%20escala%20de%20despersonalizaci%C3%B3n%20valora,de%20eficacia%20en%20el%20trabajo.)
- Rondón, J. (2019). Psicología Organizacional como Componente Determinante de la Gerencia Interdisciplinaria. *Revista Científica*, 4(14), 101-119. <https://www.redalyc.org/journal/5636/563662154006/html/>

- Salessi, S. (2014). Satisfacción Laboral: Acerca de su conceptualización, medición y estado actual del arte. *Revista de Psicología*, 10(19), 67-83.
- Sanín , J., & Salanova, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicio. *Universitas Psychologica*, 13(1), 95\_108.
- Sarella , L., & Paravick, T. (2002). Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia. *Ciencia y Enfermería*, 8(2), 37-48.
- Sattar, A., Khan, S., Nawaz, A., & Afaq, Q. (2010). THEORIES OF JOB-SATISFACTION: GLOBAL APPLICATIONS &. *Gomal University Journal of Research*, 26(2), 45-62.
- Schaufeli, W., & Salanova, M. (2014). *Burnout, boredom and engagement at the workplace*. John Wiley & Sons, Ltd.
- Shepherd, C., Tashchian, A., & Ridnour, R. (2011). An investigation of the job Burnout syndrome in personal selling. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 31(4), 397-410.
- Sierra, M. (2008). La despersonalización: aspectos clínicos y neurobiológicos. *Revista colombiana de psiquiatría*, 37(1), 40-55.
- Spector, P. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Sage publications.
- Tuapanta, J., Duque, M., & Mena, A. (2017). ALFA DE CRONBACH PARA VALIDAR UN CUESTIONARIO DE USO DE TIC EN DOCENTES UNIVERSITARIOS. *Revista mktDescubre*, 12(32), 37-48.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>
- Vega, N., Sanabria, A., Domínguez, L., Osorio, C., & Bejarano, M. (2009). Síndrome de desgaste profesional. *Revista Colombiana de Cirugía*, 24(3), 138-146.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2011-75822009000300002#:~:text=En%201981%2C%20Maslach%20y%20Jackson%20postularon%20que%20el%20s%C3%ADndrome%20de,est%C3%A1n%20haciendo%20y%20lo%20que](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2011-75822009000300002#:~:text=En%201981%2C%20Maslach%20y%20Jackson%20postularon%20que%20el%20s%C3%ADndrome%20de,est%C3%A1n%20haciendo%20y%20lo%20que)
- Vidal, R. (2009). *Análisis de datos de encuestas: Desarrollo de una investigación completa utilizando SPSS*. Editorial UOC.
- Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. John Wiley & Sons.

## ANEXOS

### Anexo 1

#### ENCUESTA A DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA ....

##### **Consentimiento Informado:**

Estimado docente, usted ha sido invitado a participar voluntariamente de esta investigación que tiene como objetivo contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y el nivel de satisfacción. Debe saber que participar de este estudio no conlleva ningún riesgo físico, psicológico ni laboral. Los resultados de este cuestionario son estrictamente anónimos y confidenciales y, en ningún caso, accesibles a otras personas. Si usted tiene alguna duda, puede comunicarse al correo: ....

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de cómo se siente allí. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia experiencia.

##### **Instrucciones:**

1. Para contestar las preguntas marque la primera respuesta que se le venga a la mente.
2. Conteste cada pregunta con total sinceridad.
3. Marque **una sola respuesta** en cada pregunta.

#### CUESTIONARIO

1. Género: M ( ) F ( ) Otro ( )
2. Edad:..... años
3. Autodefinición étnica: Blanco ( ) Mestizo ( ) Afrodescendiente ( ) Indígena ( )  
Otro: .....
4. Relación laboral: Contrato ( ) Nombramiento provisional ( ) Nombramiento definitivo ( )
5. Años de experiencia docente ..... años
6. Nivel académico: Segundo nivel ( ) Tercer nivel ( ) Cuarto nivel ( )
7. Nivel de enseñanza: Educación inicial ( ) Educación general básica ( )  
Bachillerato ( )

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Nunca o No	Rara vez (menos de 12 veces al año)	Algunas veces (al menos una vez al mes)	Frecuentemente (al menos una vez a la semana)	Siempre (todos los días de la semana)

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
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. *					
11. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis alumnos.					
12. Creo que trato a algunos alumnos de manera impersonal. *					
13. Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mí.*					
14. Puedo solucionar adecuadamente los problemas que me presentan mis alumnos.					
15. Siento que mi trabajo me desgasta. *					
16. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.					
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. *					
19. Me encuentro con mucha energía en el trabajo.					
20. Me siento frustrado por mi trabajo. *					
21. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro. *					
22. Realmente no me importa lo que les ocurra a algunos de mis alumnos. *					
23. Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce estrés. *					
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.					
27. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades. *					
28. Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.					
29. Siento que los alumnos o compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas. *					

30. Suelen solicitarme tareas de ejecución inmediata a último momento*	Nunca o No	Rara vez	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre
31. Mis estudiantes, padres de familia o institución, demandan de mi tiempo extra fuera de mi horario de trabajo. *	Nunca o No	Rara vez	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre
32. Mantengo buenas relaciones con mis compañeros.	Nunca o No	Rara vez	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre
33. Mantengo buenas relaciones con mis autoridades.	Nunca o No	Rara vez	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre
34. Considero que mi sueldo está acorde a mis labores desempeñadas.	Nunca o No	Rara vez	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre
35. La normativa institucional permite y ampara mi labor.	Nunca o No	Rara vez	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre
36. Siento el respaldo de mis autoridades.	Nunca o No	Rara vez	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre
37. Las aulas donde trabajo son cómodas y funcionales para mi tarea docente.	ninguna	Muy pocas	algunas	Casi todas	Todas
38. La infraestructura de servicios complementarios (cubículos, baños, bar, biblioteca, etc.) considero suficiente y adecuada para mis labores.	ninguna	Muy pocas	algunas	Casi todas	Todas
39. Las asignaturas a mi cargo están asignadas en función de mi especialidad.	ninguna	Muy pocas	algunas	Casi todas	Todas
40. Considera que la infraestructura está acorde a las necesidades de inclusión y accesibilidad universal	ninguna	Muy pocas	algunas	Casi todas	Todas

(discapacidad, dificultades de movilidad, enfermedades degenerativas, tercera edad, etc.)					
-------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**