

**Universidad Católica de Santa María**

**Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y**

**Humanidades**

**Escuela Profesional de Psicología**



**SATISFACCIÓN LABORAL Y BURNOUT EN UN INSTITUTO  
TECNOLÓGICO DE AREQUIPA**

Tesis presentada por la Bachiller:

Zevallos Barrionuevo, Maria Silvana

Para optar el Título Profesional de:

Licenciada en Psicología

Asesor: Dr. Guzmán Gamero, Raúl

Arequipa - Perú

2018

FACULTAD CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS SOCIALES Y HUMANIDADES  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA

INFORME DICTAMEN BORRADOR TESIS

VISTO

EL BORRADOR DE TESIS TITULADO:

"SATISFACCIÓN LABORAL Y BURNOUT EN UN INSTITUTO TECNOLÓGICO DE  
AREQUIPA"

SE RESUELVE:

PRESENTADO POR las BACHILLER (ES)

*ZEVALLOS BARRIONUEVO, María Silvana*

Del Dictamen:

*Favorable. Puede pasar a Sustentación, previa  
corrección de las observaciones plasmadas*

Observaciones:

*Arequipa, 5 de Noviembre* del 2018

  
Dr. Raúl Guzmán Gamero

  
Dra. Verónica Alarcón Farfán



## Índice

Índice .....	3
Dedicatoria.....	5
Agradecimientos .....	6
Resumen.....	7
Abstract.....	8
CAPÍTULO I Marco teórico .....	9
Introducción .....	9
Planteamiento teórico .....	11
Problema .....	11
Variables .....	11
Objetivos .....	12
Antecedentes investigativos .....	13
Satisfacción laboral.....	13
Burnout .....	26
Hipótesis .....	37
CAPÍTULO II Diseño metodológico.....	38
Diseño de la investigación.....	38
Técnicas e instrumentos .....	38
Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC .....	38
Inventario burnout de Maslach (MBI) .....	40
Población y muestra .....	44
Criterios de Inclusión .....	45
Criterios de Exclusión .....	45
Estrategia de recolección de datos.....	45
Criterios de Procesamientos de la Información .....	46
CAPÍTULO III Resultados y Discusión .....	47
Resultados y Análisis de Datos.....	47
Discusión.....	59
Conclusiones .....	70
Sugerencias .....	71
Limitaciones .....	72
Referencias .....	73
Anexos .....	77

## Lista de tablas

Tabla 1 Satisfacción laboral en relación con la edad, el Grado de Instrucción, el tiempo de servicio y la modalidad de contrato .....	41
Tabla 2 Burnout en relación con edad, Grado de Instrucción, tiempo de servicio y modalidad de contrato.....	43
Tabla 3 Niveles de satisfacción laboral .....	44
Tabla 4 Niveles en los factores de satisfacción laboral .....	45
Tabla 5 Niveles de burnout.....	46
Tabla 6 Niveles en los factores del burnout .....	47
Tabla 7 Satisfacción laboral y factores del burnout .....	48
Tabla 8 Factores de satisfacción laboral y burnout .....	49
Tabla 9 Factores de satisfacción laboral y factores del burnout.....	50
Tabla 10 Análisis numérico de satisfacción laboral y burnout.....	52

## Dedicatoria



**A Dios, fuente de toda sabiduría.**

## Agradecimientos



**A mis padres, porque cada triunfo mío es suyo también.**

**Yurac & Shadow, mi mejor compañía, mis mejores amigos.**



## Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad determinar si existe correlación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal de un instituto tecnológico de la ciudad de Arequipa. Para ello, se aplicaron dos instrumentos a 64 docentes del instituto superior técnico; la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma y el Inventario de Burnout de Maslach. La investigación pudo evidenciar que existe una correlación inversa y de magnitud débil entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout, por lo que se confirma la hipótesis de la investigadora. Por otro lado, se ha encontrado que la mayoría de los evaluados presentan un nivel medio de satisfacción laboral, así como niveles bajos de burnout. No se ha encontrado correlación entre las variables edad, Grado de Instrucción, tiempo de servicio y modalidad de contrato con el Burnout, ni con la satisfacción laboral.

Palabras clave: Satisfacción Laboral, Síndrome de Burnout.

## Abstract

The purpose of this research was to determine if there is a correlation between job satisfaction and the burnout syndrome in the staff of a technological institute in Arequipa city. For this, two instruments were applied to 64 teachers of the technical higher education institute; Sonia Palma Labor Satisfaction Scale and Maslach Burnout Inventory. The investigation showed an inverse and weak correlation between job satisfaction and burnout syndrome, so the hypothesis of the researcher is confirmed. On the other hand, it has been found that the majority of those evaluated have a medium level of job satisfaction, as well as low levels of burnout. No correlation was found between the variables: age, educational level, time of service and work modality with Burnout, nor with job satisfaction.

Keywords: Job Satisfaction, Burnout Syndrome.





## Capítulo I

### Marco teórico

#### Introducción

Para la psicología del trabajo y las organizaciones la Satisfacción Laboral se ha convertido en un tema preponderante, ya que puede determinar el éxito o fracaso de una organización, este hecho se ve reflejado en una necesidad de comprender más a fondo el fenómeno, así como de valorar adecuadamente el esfuerzo de los trabajadores (Casana, 2015).

Las instituciones educativas también se encuentran inmersas en este hecho, ya que persiguen procesos de acreditación de calidad educativa con el fin de contar con mejores profesionales que cubran las expectativas de la demanda mundial de la sociedad actual, estas nuevas políticas organizacionales hoy en día estrechan de manera significativa las condiciones propiamente dichas y el desarrollo de la institución (Duche y Ames, 2018).

Es por ello que se realizan estudios que permiten medir las actitudes de los trabajadores respecto a su sentir al pertenecer a una institución y del funcionamiento de la organización, de esta forma se pretende obtener información que permitirá mejorar, corregir o reforzar diversos elementos que requieran mayor desarrollo (Ruíz, 2009).

Por otro lado, las exigencias del mundo laboral actual demandan gran desgaste de los trabajadores, por lo que éstos se ven expuestos a sufrir alteraciones y disfuncionalidades que pueden afectar su salud a nivel físico y psicológico; dentro de las enfermedades relacionadas al estrés laboral se encuentra el denominado Síndrome de

Desgaste Profesional, conocido también como Síndrome de Burnout (Muñoz y Correa, 2011).

Es así que los docentes se ven expuestos a situaciones que ponen en peligro su equilibrio emocional, desenvolviéndose dentro una sociedad donde predomina la inmediatez, y el aquí y ahora; que luego se ve reflejado más adelante en la calidad de vida y de salud mental; en algunas circunstancias se puede observar luego afectación y descuido de la salud de estos profesionales, quienes a menudo no le prestan la atención necesaria. (Dejours, 1992).

Es en este sentido, resulta significativo el estudio y análisis de las variables satisfacción laboral y burnout en colaboradores de un Instituto Tecnológico Privado de la ciudad de Arequipa, de manera que sea posible descubrir y comprender con mayor amplitud tales fenómenos dentro de la organización, además de determinar la relación entre ambas variables, y sea un precedente para que la salud mental de los docentes del nivel técnico superior sea atendida de manera adecuada y a su debido tiempo.

Para ello, se realizó un estudio de campo, aplicando los instrumentos de medición pertinentes, además de extraer información a través de variables de tipo demográfico.

## Planteamiento teórico

### Problema

¿Existe relación entre los niveles de satisfacción laboral y síndrome de burnout en colaboradores de un instituto superior tecnológico privado de Arequipa?

### Variables

#### Variable 1

##### *Satisfacción laboral*

Se define satisfacción laboral a la actitud del trabajador hacia su propio trabajo en función de varios aspectos vinculados: posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas. Se tomó en cuenta para la realización de este estudio los tres niveles de la Satisfacción laboral: Alto, Medio y Bajo (Palma, 1999).

#### Variable 2

##### *Síndrome de burnout*

Síndrome caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, que puede ocurrir entre individuos cuyas tareas diarias se circunscriben al servicio de personas.

De igual manera en esta investigación se consideró tres niveles de Burnout: Bajo, Medio y Alto. (Maslach y Jackson, como se citó en Olivares-Faúndez, 2016).



## Otras variables asociadas a la satisfacción laboral y al síndrome de burnout

*Edad:* Se consideró las categorías de edad según Papalia, Wendkos y Duskin (2010): Adultez temprana (21 a 39 años) y Adultez media (40 a 61 años).

*Grado de Instrucción:* Fueron consideradas las categorías: Técnico, Universitario, Técnico y universitario, Maestría y Doctorado.

*Área laboral:* Se tomó en cuenta las áreas: Estudios generales, Calidad educativa, Seguridad, Mecánica, Operaciones mineras, Informática, Electrotecnia, Administración y Otras.

*Tiempo de servicio:* Se pudo tomar en cuenta las categorías: 1 a 3 años, 3 a 5 años, 5 a 10 años y 10 años a más.

*Modalidad de contrato:* Se consideró las categorías Tiempo parcial y Tiempo completo.

## Objetivos

### Objetivo principal

Determinar la relación entre los niveles de satisfacción laboral y el síndrome de burnout en colaboradores de un Instituto Superior Tecnológico Privado de Arequipa.

### Objetivos específicos

Describir los niveles de satisfacción laboral.

Describir los niveles del síndrome de burnout.

Describir las variables: Edad, Grado de Instrucción, Área laboral, Tiempo de servicio y Modalidad de contrato.

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y las variables: edad, Grado de Instrucción, área laboral, tiempo de servicio y modalidad de contrato.

Determinar la relación entre el síndrome de burnout y las variables: edad, Grado de Instrucción, área laboral, tiempo de servicio y modalidad de contrato.

## **Antecedentes investigativos**

### **Satisfacción laboral**

El término satisfacción en el trabajo se define como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características, una persona con alta satisfacción posee sentimientos positivos hacia su trabajo, de lo contrario sus sentimientos serán negativos, cuando la gente hace referencia a las actitudes de los empleados, es frecuente que también se refiera a su satisfacción en el empleo. En realidad, los dos conceptos son intercambiables (Robbins y Judge, 2009).

Las facetas principales de satisfacción en el empleo (trabajo en sí, retribución económica, oportunidades de superación, supervisión y relaciones sociales con otros colaboradores), disfrutar del trabajo, casi siempre es la faceta que se correlaciona con mayor intensidad con niveles elevados de satisfacción general. Resulta interesante que los empleos que brindan capacitación, variedad, independencia y control, satisfagan a la mayoría de trabajadores. En otras palabras, la mayoría de individuos no solo permanecen en un trabajo porque les ofrece beneficios sino porque éstos les demanden retos y sean estimulantes, a otros que sean predecibles y rutinarios (Robbins y Judge, 2009).

Para que una organización sea exitosa, debe procurar ser un excelente lugar para trabajar y gratificante para las personas. El grado de satisfacción laboral ayuda a atraer

talentos y retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, motivar a las personas y a lograr su compromiso. Para ello, hay que tener en cuenta que la satisfacción laboral no es un comportamiento en sí, sino que se trata de una actitud de las personas frente a su función en la organización. Asimismo, las actitudes están muy relacionadas con el posterior comportamiento y con la percepción, la personalidad, el aprendizaje y la motivación, influyendo poderosamente en las decisiones de las personas. Es así que la eficiencia en una organización se puede lograr cuando se ha inculcado en las personas actitudes favorables hacia ésta y hacia el trabajo que realiza (Chiavenato, 2009).

### **Teorías sobre Satisfacción Laboral**

Las teorías de la satisfacción laboral son disímiles puesto que ha existido siempre un gran interés por estudiarlas. A continuación, se describen las teorías más importantes:

#### **Teoría de las Necesidades de Maslow**

Según Maslow, las necesidades humanas están organizadas y dispuestas en cinco niveles que se aplican a todos los individuos (organizados en una estructura jerárquica conocida como la pirámide de Maslow) se presenta la descripción a continuación:

*Fisiológicas:* necesidades vinculadas con la propia supervivencia.

*De seguridad:* necesidad de protegerse contra las amenazas y de buscar un cierto grado de estabilidad en la vida y en el trabajo.

*Sociales:* necesidad de amistad, afecto, aceptación e interacción con otras personas.



*De estima:* necesidad de reconocimiento propio (logro, competencia en el trabajo, confianza ante los demás y autonomía) y externo (prestigio, reputación, estatus y aprecio).

*De autorrealización:* necesidad de experimentar sentimientos de desarrollo de todo el potencial que posee un individuo (Crespo et al., 2003, p.238).

Dichos niveles están jerarquizados según su importancia e influencia sobre las personas de forma tal que la satisfacción de las necesidades de orden inferior (fisiológicas y de seguridad) son condiciones indispensables para satisfacer las necesidades superiores (sociales, estima y autorrealización). Sólo cuando se satisface suficientemente una necesidad, surge otra necesidad de nivel superior y motiva a la persona a hacer algo para satisfacerla. Una necesidad completamente satisfecha no resulta ser motivadora. Por tanto, se explica la elección de esta teoría puesto que la aplicación de la misma en una organización, implicaría que los directivos detecten el nivel en que las necesidades de los empleados se encuentren satisfechas y traten de ajustar las recompensas individuales para incidir en aquellas necesidades que están pendientes por satisfacer (Castañeda, 2009).

### **Teoría de las Necesidades de McClelland**

McClelland propuso un modelo de necesidades aprendidas para la motivación, donde cada individuo manifestaba tres necesidades particulares de importancia, tales como: el logro, la afiliación y el poder. La necesidad de logro es el comportamiento hacia el alcance de objetivos, es decir, las personas con altas necesidades de logro desean realizar su trabajo de una manera adecuada, siendo eficientes y eficaces. Por otro lado, la necesidad de poder, está basada en la influencia sobre las personas y hechos a fin de permitir el control del trabajo personal y de los demás.

Según este autor podemos entonces diferenciar entre dos tipos de poder: uno que está dirigido hacia la organización (poder institucional) y el otro que está dirigido hacia el yo interno (poder personal). Por otra parte, en las necesidades de afiliación se ve reflejado el deseo de pertenencia, ser agradable y guardar una buena relación con los demás. Las personas o trabajadores que manifiestan una fuerte motivación de afiliación, tienden a establecer, mantener y restaurar las relaciones estrechas con los demás colaboradores en la organización. Este autor, alega que todas las personas poseen cada una de estas tres necesidades, cada una del mismo modo las desarrollará en un grado distinto, pero que dos personas o más no pueden manifestar estas conductas en las mismas proporciones, porque cada individuo manifiesta un modo propio de ser y/o conocido como personalidad. Por ejemplo: una persona tendrá una necesidad de logro, pero poca necesidad de afiliación y otra podría tener una alta necesidad de afiliación, pero poca necesidad de poder. (McClelland, 1965)

### **Teoría de la Fijación de Metas de Locke**

Locke menciona que el desempeño de los colaboradores “es mayor cuando existen metas concretas o cuando los niveles de desempeño se encuentran bien establecidos, que cuando estos no existen”. Las metas son objetivos y propósitos para el desempeño futuro, y cuando los colaboradores son partícipes de la fijación de metas, entonces, lo esperado es tener un buen desempeño laboral recibiendo recompensas, llegando a la satisfacción personal. Las metas sirven de orientación eficaz a los colaboradores, donde se llega a satisfacer las necesidades de logro y las necesidades de estima con el fin de obtener la “autorrealización” (crecimiento personal) en los colaboradores de cada organización.

Esta teoría es una de las más completas sobre el cumplimiento de necesidades y valores, puesto que se centra en la interacción del individuo y el ambiente, donde se destaca que “la base de la misma es el concepto de correspondencia entre el individuo y el ambiente”. Es decir, esta teoría señala que, cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que ésta vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, sea percibida de manera satisfactoria por el empleador. Locke (como se citó en Casana, 2015).

### **Teoría de los Dos Factores de Herzberg**

Herzberg, hace referencia a que el comportamiento de las personas en el ámbito laboral está determinado por factores de higiene o mantenimiento, a los cuales se les denomina extrínsecos y factores motivacionales también llamados intrínsecos. (como se citó en Casana, 2015).

#### ***Factores Extrínsecos***

Se refiere a las condiciones externas que afectan el desempeño en el trabajo de las personas, las cuales se vinculan principalmente con el contexto del puesto. Los principales factores higiénicos son: sueldo, condiciones de trabajo, seguridad en el empleo, políticas y administración de la organización, calidad de supervisión, los tipos de relación dentro de la empresa, es decir, la relación a distinto nivel como: con los subordinados, relación con los colegas, relación con superiores y estatus.

#### ***Salario***

Incluye el monto del salario básico, los incentivos económicos, las vacaciones; el dinero es el aspecto más valorado del trabajo, aunque su potencial motivador está modulado por otras variables.



### *Condiciones Laborales*

Dentro de las condiciones laborales se incluye, el horario, el lugar propio del trabajo, ya sea físico y que también considera los materiales y el mobiliario, el horario del trabajo también es considerado aquí, con respecto a éste, los colaboradores suelen preferir horarios compatibles con actividades que les permitan realizar actividades de su vida personal y rechazar los turnos rotativos o de nocturnos.

### *Seguridad Laboral*

Se define como el grado de confianza del colaborador sobre su continuidad en el puesto. La estabilidad en el empleo ha ido evolucionando en función de la situación de los mercados y de las tecnologías laborales, hasta el momento un factor fundamental para cierto sector de los trabajadores.

### *Políticas Organizacionales*

Se les llama así a los lineamientos que definen el desarrollo de la vida institucional con una visión constructiva, y que permite la interacción entre sus miembros, lo cual se considera como un aspecto muy valorado, porque satisface necesidades sociales de afiliación y relación.

### *Supervisión*

Este factor es definido como el grado y forma de control de la organización sobre el contenido y realización de la tarea, que lleva a cabo un colaborador.

### *Relaciones Interpersonales*

Constituyen la base del éxito de las organizaciones. Dichas relaciones se refieren a la capacidad para establecer nexos de confianza y colaboración mutua. Para que las relaciones entre los colaboradores de la organización sean efectivas, se necesita tener y trabajar en las habilidades de comunicación, asertividad, comunicación efectiva que

ayuden a expresarse con claridad y precisión, a fin de enfrentar los conflictos e intercambiar información y buscar soluciones efectivas a las situaciones cotidianas del trabajo.

### *Factores Intrínsecos*

Éstos se relacionan con el contenido del puesto y básicamente con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta, los factores motivacionales involucran el crecimiento individual, reconocimiento, logro, progreso, responsabilidad y el trabajo mismo.

#### *Reconocimiento*

En este contexto la actividad laboral requerida por el trabajo, proporciona al individuo información clara y directa, sobre la trascendencia de la ejecución de sus funciones, en referencia a la información desde el propio trabajo; y entendido el reconocimiento como información sobre la consecución de los objetivos recibida desde la dirección.

#### *Logro*

Se refiere a la satisfacción personal laboral que una persona alcanza cuando completa un trabajo, resuelve problemas, o ve el resultado de su esfuerzo.

#### *Progreso*

Se percibe como el proceso evolutivo que permite al ser humano lograr todas aquellas metas y expectativas planteadas, con el fin de mejorar su calidad de vida. Cuando las personas denotan progreso, tienden automáticamente a mostrar mayores deseos de cooperación y participan proactivamente en la vida organizacional de la organización, pues esto representa un valor agregado a la satisfacción laboral.

### *Responsabilidad*

Es la capacidad que tiene el ser humano de convocar, aceptar (individualmente) e influir (colectivamente) en las decisiones y actos que realiza de manera consciente. Además, implica respeto por sí mismo, esto se manifiesta como auto superación en términos de valía, cuidando hace uso de bienes y servicios. Conforme al planteamiento anterior, la responsabilidad es la disposición que tiene el individuo para aceptar, conocer e influir en los demás, haciéndose cargo de todas las consecuencias de sus actos.

### *El trabajo mismo*

A lo largo del tiempo se ha observado que los colaboradores tienden a preferir puestos que les den cierta autonomía y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando. Los trabajos que tienen muy pocos desafíos generan aburrimiento y por lo contrario un reto demasiado grande crea frustración y sensación de fracaso.

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

Es importante señalar y considerar a la satisfacción laboral dentro de una organización porque traerá beneficios tanto para el colaborador como para la organización. Asimismo, implicará una maduración de su cultura organizacional. Casana (2015).

En esta parte, se plantean tres razones por las que esta variable es importante según Robbins y Judge (2009, p.75):

*Primera:* Existen evidencias que los colaboradores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y la tasa de desvinculación es más alta.



*Segunda:* Se ha demostrado que los colaboradores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.

*Tercera:* La satisfacción laboral se refleja en la calidad de vida personal del colaborador.

Por otro lado, Edel, García y Casiano (2007) describen esta importancia referente a cada área:

*Para el colaborador*

La satisfacción laboral es un mecanismo importante de desarrollo personal porque permite mantener un equilibrio para la salud y calidad de vida de la persona, siendo un elemento fundamental de la generación del capital relacional y confianza. Además, es innegable que la persona que tiene un desarrollo óptimo recibiendo fuentes de recompensa reflejará un estado de armonía y de su estado emocional, conllevando a una vida duradera, es decir la probabilidad de muerte para las personas satisfechas es de menor rango.

*Para la Organización*

Es difícil pensar en desvincular la satisfacción laboral y el logro de los objetivos porque ésta depende de los segundos además de ser necesaria la relación afectiva ya sean de forma vertical (gerentes- empleados) o de forma horizontal (empleado – empleado). Además, de ser una palanca para el cambio y un punto a favor para establecer un clima organizacional homeostático.

*Para el equipo de trabajo y los compañeros*

La satisfacción laboral contribuye a desarrollar un adecuado clima laboral, es decir un clima saludable donde los equipos de trabajo logran el compromiso y realizan un óptimo esfuerzo por realizar sus labores. Por otro lado, se establecen relaciones

basadas en la confianza, generando conexiones positivas que son sin duda la base del capital social para una organización.

*Para los colaboradores y destinatarios de los servicios*

La satisfacción laboral mejora la calidad de servicio, así como la atención de las quejas por parte de los empleados, es decir el “colaborador”, se sentirá satisfecho al obtener un buen trato y un buen producto (remuneración) ya que percibe un estado de satisfacción dentro de la organización. Por ello, generará empatía e interacción con los administrativos y colegas, y aún si existiera alguna demanda de insatisfacción por parte de los operativos, primaría la búsqueda de soluciones adecuadas con el fin de establecer equilibrio entre ambas partes.

En tanto, otro punto de vista nos dice que la satisfacción laboral es la actitud del colaborador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales incluyendo la remuneración, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con las jefaturas, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea, y el desempeño de sus funciones, estos aspectos se describen a continuación (Palma, 2004):

*Condiciones Físicas y/o Materiales*

Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo se constituyen como facilitadores de la misma, y que se toman en cuenta, ya que los colaboradores cumplen una jornada de varias del día en esos ambientes.

*Beneficios Laborales y/o Remunerativos*

El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional que percibe el colaborador como pago por la labor que se realiza.

### *Políticas Administrativas*

El grado de acuerdo frente a las normas institucionales y lineamientos dirigidas a regular la relación laboral y vinculadas directamente con el colaborador.

### *Relaciones Sociales*

El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

### *Desarrollo Personal*

Es la oportunidad que tiene el colaborador de realizar actividades significativas que conlleven a su autorrealización.

### *Desempeño de Tareas*

La valoración asociada entre el colaborador y las funciones cotidianas que realiza en la entidad donde labora.

### *Relación con la Autoridad*

La apreciación valorativa que realiza el colaborador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

## **Satisfacción laboral en relación a otras variables**

Varios estudios empíricos (Clark, Oswald y Warr, 1996; Michalos, 2014), sugieren que la satisfacción laboral suele crecer a través del tiempo y adopta patrón curvilíneo con forma de parábola. Teniendo en cuenta este esquema, la satisfacción tendería a ir declinando en las etapas tempranas de empleo y luego se incrementaría de manera sostenida hasta el retiro.

Resultados similares encontró Pujol (2016), en un estudio realizado en docentes universitarios argentinos hombres y mujeres entre 24 y 68 años y que tuvo entre algunos



de sus objetivos analizar la influencia de la edad, el género, el Grado de Instrucción, la jerarquía del cargo, la dedicación y la condición de contratación en la satisfacción laboral. Para ello se utilizó un cuestionario elaborado ad hoc, encontrando que el efecto de la edad sobre la variable satisfacción laboral posee un comportamiento parabólico, caracterizado por un descenso gradual en el nivel de satisfacción durante un lapso de tiempo y luego, por un incremento sostenido en el mismo, además se estimó que el nivel mínimo de satisfacción se alcanza a los 47 años de edad.

En un estudio realizado en una universidad colombiana a docentes y administrativos hombres y mujeres, con un instrumento diseñado por los autores, cuyo objetivo fue medir variables relacionadas con la satisfacción laboral, relaciones de género, discriminación y acoso sexual asociados al género, encontraron que las variables mejor puntuadas por docentes y administrativos fueron las relaciones de profesores y administrativos con los estudiantes de la institución, seguido por las relaciones con los colegas y con los subalternos. Se encontró también que los hombres, tanto profesores como administrativos en comparación con las mujeres, presentan menor satisfacción laboral (nivel bajo), siendo mucho más marcada entre los administrativos. Rojas, Méndez y Montero (2013)

En una investigación que tuvo como objetivo analizar la relación entre las fuentes de presión laboral y la satisfacción laboral en docentes universitarios de Lima Metropolitana y utilizando instrumentos para medir la satisfacción docente, así como las presiones a las que se enfrenta, encontró que los docentes que ejercen la docencia a tiempo completo obtienen mayores promedios en los factores: intrínseco, satisfacción laboral total, variedad, libertad de cátedra, línea de carrera y estatus, mientras que los docentes a tiempo parcial obtienen mayores promedios en los factores extrínsecos,

independencia, reconocimiento y distinciones, perfeccionamiento, calidad de relaciones interpersonales y capacitación, además, los docentes de sexo masculino en comparación con las docentes, obtuvieron mayores promedios en los todos factores de la Escala de Satisfacción Laboral, sin embargo, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas en ninguno los factores (Álvarez, 2007).

En un estudio realizado a docentes de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de una universidad argentina, no se encontró evidencia de diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción laboral de acuerdo con la dedicación y condición de contratación del docente. Respecto a la dedicación, los resultados sugieren que poseer una dedicación de tipo exclusiva le exige al docente el ejercicio de labores académicas diferentes a las contempladas para la dedicación simple, entre ellas se destaca la participación en actividades de investigación y en docencia de postgrado. A su vez, le presenta la incompatibilidad de ser empleado en relación de dependencia en otras organizaciones, sean éstas educativas o no. Esto significa que el ejercicio de su profesión se encuentra exclusivamente ligado al ejercicio de labores académicas dentro de la Universidad (Pujol, 2016).

Así también, se realizó un estudio cuyo objetivo central fue identificar el grado de satisfacción laboral y compromiso institucional y la correlación entre ambas variables en docentes universitarios de pregrado arequipeños. Usaron la Escala Multidimensional de Satisfacción Laboral Docente (EMSLD) de Barraza y Ortega (2009) y un Instrumento para caracterizar el Clima Organizacional (CO) reportado por Barraza (2008), respecto a los niveles de satisfacción laboral encontraron que los docentes de las tres universidades reportan un nivel medio-alto: Universidad Pública (UP) (77.05%), Universidad Privada (Societaria) (UPS) (78.14%) y Universidad

Privada (Asociativa) (UPA) (72.81%). Por otro lado, tomando en cuenta las dimensiones de la satisfacción laboral encontraron que el nivel de satisfacción de las dimensiones del EMSLD en docentes encuestados de la UP y UPS manifiestan estar más satisfechos en lo concerniente al Desempeño profesional, mientras los de la UPA a las Relaciones interpersonales. Sin embargo, los docentes de la UP y UPS, de manera similar, poseen menor nivel de satisfacción es lo referente a Condiciones laborales, en tanto, los de la UPA en la concerniente a Factores organizacionales (Duche y Ames, 2018).

Como señala Mehrad y Tahriri (2017), la gerencia o los supervisores de la organización deben, en primer lugar, investigar las causas de la baja satisfacción laboral entre los empleados, los empleados satisfechos muestran un alto nivel de eficiencia y rendimiento, mientras que los insatisfechos muestran un comportamiento organizacional anormal, en segundo lugar, deben reconocer motivadores efectivos que aumenten el nivel de satisfacción en el trabajo.

## **Burnout**

Malasch (2009), nos refiere que el burnout es un evento psicológico que implica una “respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos presentes en el trabajo” (p.38), a este síndrome también se le conoce con los nombres de: *síndrome de quemarse en el trabajo, fatiga laboral o desgaste profesional*.

En un inicio se pensaba que el burnout era exclusivo de profesiones que implicaban el servicio social, pero que podría desarrollarse en cualquier otra profesión. Actualmente se considera que el burnout puede presentarse en cualquier trabajador, pero se da especialmente en trabajadores que realizan labores que exigen brindar ayuda



emocional, como enfermeras, docentes, trabajadores sociales, cuidadores de niños, etc. Estudios recientes señalan que docentes y los profesionales de la salud experimentan con mayor frecuencia este síndrome debido al estrés al que están expuestos (Maslach y Goldberg, 1998).

### **Dimensiones del burnout**

Son tres las dimensiones que explican la evolución del síndrome de burnout:

*Agotamiento emocional:* Tiene que ver con fatiga, pérdida progresiva de energía, entre otros síntomas similares (Martínez, 2010).

*Despersonalización:* Se refiere a una forma de afrontamiento que protege al trabajador de la desilusión y el agotamiento e implica actitudes y sentimientos cínicos, negativos sobre los propios clientes, que se manifiestan por irritabilidad y respuestas impersonales hacia las personas que prestan sus servicios.

*Dificultad para la realización personal:* Son respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo, implica un deterioro en el autoconcepto, acompañado de sensaciones de inadecuación, insuficiencia y desconfianza en las habilidades propias.

### **Proceso de desarrollo del síndrome de burnout**

Los rasgos y síntomas globales del burnout se desarrollan de manera secuencial, producto de la exposición a eventos cotidianos y su sintomatología varía de una a otra persona, lo que ha provocado discrepancias entre diversos autores al momento de su definición, así como diversos modelos procesuales que explican su desarrollo, sin ser todavía ninguno aceptado ni satisfactorio. Algunos autores dan mayor importancia al primer síntoma que se presenta, otros a la secuencia completa del proceso, etc. (Martínez, 2010).

El modelo procesual de Leiter (Leiter y Maslach, 1988), plantea que “la aparición del burnout se da a través de un proceso que empieza por un desequilibrio entre las demandas organizacionales y los recursos personales” (p. 305). De esta forma el trabajador experimentaría de manera secuencial en primer lugar agotamiento emocional, para luego pasar a la despersonalización (usada como estrategia de afrontamiento) y finalmente a una baja realización personal como producto de no poder afrontar de manera adecuada las demandas exigidas.

### **Repercusiones del burnout**

La mayoría de las consecuencias del burnout son de carácter emocional, así, el instrumento diseñado por Maslach contiene varios reactivos que se relacionan con lo emocional, es decir, depresión, sentimientos de fracaso, pérdida de autoestima, irritabilidad, disgusto y la agresividad. Por otro lado, los síntomas de tipo cognitivos han sido menos estudiados, pero no dejan de ser importantes pues al inicio del síndrome se puede dar una incoherencia entre las expectativas laborales y la realidad lo que puede desencadenar en frustración, también se cree que la dimensión cinismo (despersonalización), que incluye autocrítica radical, la desvalorización personal que puede conducir al auto sabotaje, la desconfianza y la desconsideración hacia el trabajo se relacionarían con lo cognitivo (Martínez, 2010).

Para el trabajador el burnout implica repercusiones dentro y fuera de la organización donde labora, dentro de la institución suelen aumentar los conflictos laborales, una mayor insatisfacción laboral, propensión a la desmotivación, ausentismo y posterior deserción, de no llegar a ésta, se podría observar menor calidad del servicio ofrecido producto de la falta de eficacia y/o eficiencia en la labor, pérdida de compromiso, presencia de accidentes e incidentes laborales, entre otros. Fuera de la

institución la persona puede experimentar impaciencia e irritabilidad con las personas que lo rodean, pudiendo llegar al resquebrajamiento de estas relaciones (Mira, Salazar y Urán, 2005).

En cuanto al área conductual, que ha sido menos estudiada, la consecuencia más importante es la despersonalización, que se entiende como la alteración de la percepción o la experiencia de uno mismo de tal manera que uno se siente "separado" de los procesos mentales o cuerpo, como si fuese un observador externo a los mismos.

Las consecuencias del síndrome en este aspecto se pueden sintetizar en las soluciones que llevan al consumo aumentado de estimulantes, abusos de sustancias y, en general, hábitos dañinos para la salud. La persona llega a manifestar desordenes fisiológicos con síntomas como cefaleas, dolores musculares (sobretudo dorsal), dolores de muelas, náuseas, pitidos aurales, hipertensión, úlceras, pérdida de la voz, pérdida de apetito, disfunciones sexuales y alteraciones de sueño. En general, pueden aparecer y/o aumentar los trastornos psicosomáticos y la fatiga crónica.

En otro orden, también existen consecuencias sociales que se relacionan con la organización del trabajo que desarrolla el sujeto, siendo la más importante su reacción tendente al aislamiento y su desprecio de cualquier forma de interacción social, mejor descrito como aislamiento. En este sentido debemos tomar en cuenta que la psicología observa este punto como referencia de un trastorno mental, pues esta afectando las relaciones sociales de la persona y su vida personal y profesional se ve directamente afectada. También se ha observado que las personas con altos niveles de Burnout tienen problemas para satisfacer a su pareja, o no llegar a sentirse satisfecho con sus relaciones íntimas, las conductas en el hogar se tornan irritables, pasan rápidamente de la molestia



a causar disgusto y situaciones de tensión. Situaciones que cada vez y frecuentemente inciden en el deterioro de las interacciones en el trabajo (Martínez, 2010).

### **Burnout y su relación con otras variables**

En un estudio cuyo objetivo fue determinar el burnout en docentes mujeres de una universidad colombiana y usando el Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson), encontraron que el 66,6% de las docentes presentaron cansancio emocional bajo y el 26,6% cansancio emocional medio. Un 96,6% de las docentes presentaron un nivel bajo de despersonalización y el 80 % un alto nivel de realización personal, esto implicaría en general ausencia de Burnout propiamente dicho (González et al., 2015).

Según el estudio de Bedoya et al. (2017), quienes evaluaron el burnout y factores asociados en 150 docentes de una institución superior pública del caribe colombiano. Se utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI). Se encontró que el puntaje promedio de Burnout fue de 43,4 como cifra significativa de afectación entre los evaluados. Respecto a las dimensiones del Burnout, de un puntaje máximo posible de 54 en la escala de agotamiento emocional el promedio resultante fue de 17,1; en la escala de despersonalización de un máximo posible de 30 el puntaje promedio obtenido fue 6,3 y en cuanto a la escala de realización personal el puntaje medio fue de 40,3 de un máximo posible de 48. Por otro lado, la realización personal y el síndrome de Burnout se encuentran asociados al sexo de los docentes siendo más altos ambos en el sexo femenino. La formación profesional resulta asociarse al agotamiento emocional puesto que los docentes que cuentan con solo pregrado reportan mayores puntajes en esta sub-escala. Similar hallazgo se obtiene en relación a la antigüedad laboral puesto que los de menor antigüedad presentan mayor agotamiento emocional, despersonalización y por ende Burnout, además se asocian al anterior fenómeno la baja realización personal y el

agotamiento emocional que varía significativamente según las áreas entre los docentes encuestados, esto es, los docentes que laboran en las áreas de ciencias básicas presentan menor agotamiento. Por otra parte, son mayormente afectados por características clásicas del burnout las mujeres, indistintamente de su nivel de especialización y antigüedad en relación con los hombres, quienes obtienen mayores puntajes en la dimensión agotamiento emocional.

En un estudio realizado por Barboza et al. (2009), cuyo objetivo fue determinar el nivel de Burnout existente en docentes universitarios pertenecientes a la facultad de educación de una universidad privada colombiana y las relaciones existentes entre dicho nivel con variables de género y antigüedad laboral y con las estrategias de afrontamiento utilizadas habitualmente por ellos. Se utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI) desarrollado por Maslach y Jackson (1981) y la Escala Multidimensional de Evaluación de los Estilos Generales de Afrontamiento (COPE) elaborada por Carver, Scheier y Weintraub (1989). El nivel del síndrome fue bajo para las categorías de cansancio emocional y despersonalización, y medio para realización personal. Las relaciones estadísticas no fueron significativas para género, antigüedad en el cargo y estrategias de afrontamiento. Se establecieron como estilos de afrontamiento más utilizados: desarrollo personal, resolver el problema, planificación y reevaluación positiva y un mayor número de puntajes altos en cansancio emocional y realización profesional en mujeres.

En otra investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre el burnout en profesores universitarios de la Facultad de Informática de una universidad mexicana y su desempeño docente, se recopiló la información aplicando un instrumento (MBI de Maslach) para medir la presencia del síndrome burnout a los docentes. Entre los

resultados más relevantes se destaca que los profesores con una antigüedad de 15 años o más, presentan mejores índices de desempeño docente (85% o más) y bajos niveles de agotamiento (burnout); mientras que los docentes con 14 años o menos de tiempo en el aula, obtuvieron un porcentaje de aprobación de los estudiantes de menos del 85% y altos niveles de cansancio (burnout). Es importante resaltar que, de manera global, el 20% de los docentes encuestados presenta altos índices de burnout y el 36% niveles medios de este síndrome. Se encontró también que todos los profesores presentan algún nivel del Síndrome de Agotamiento Profesional, pero sólo cinco de ellos con un nivel alto en la subescala de Agotamiento emocional. En la subescala despersonalización, únicamente dos docentes presentaron un nivel alto. En la subescala Realización personal sólo tres docentes mostraron un nivel bajo; 22 profesores dicen sentirse con una alta o media Realización personal (Zaldívar et al., 2013).

Por otro lado, al considerar los niveles del Burnout, Lindblom et al. (2006) en un estudio realizado a trabajadores suecos, se señaló que es importante hacer una distinción entre el concepto teórico, sin embargo, los pacientes con burnout clínico se encontrarían en el grupo de nivel alto. Mirando el burnout como un proceso desde el compromiso hasta el burnout, el grupo de alto nivel puede ser considerado como sobrecargado y en una situación de riesgo para el burnout clínico. En qué nivel el estrés relacionado con el trabajo se convierte en una amenaza se encuentra aún por definir, pero resulta importante en cuanto a la prevención.

### **Burnout y satisfacción laboral en docentes**

Los hallazgos empíricos revelan que el síndrome del burnout conduce a baja productividad y baja efectividad en el trabajo, lo cual se asocia con un decremento en la satisfacción laboral y un bajo compromiso hacia el trabajo y hacia la organización



(Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). Las investigaciones en el campo del estrés laboral y concretamente del estrés docente han obtenido correlaciones significativas entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral (Durán, Extremera y Rey, 2001).

De acuerdo con Maslach et al. (2001), las correlaciones que se han encontrado entre estos dos constructos tienden a ser negativas (-.40 a -.52), lo cual indica que si el nivel de burnout es alto el grado de satisfacción laboral es bajo, corroborando estos datos Gil-Monte y Peiró (1999) establecen que en sus estudios han obtenido que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con las tres dimensiones del síndrome de burnout aunque de manera más intensa con la dimensión “agotamiento” (-.34 a -.63).

Otra investigación realizada, buscó determinar si la satisfacción laboral y algunas características sociodemográficas y laborales de docentes de nivel secundario podían atenuar o potenciar el síndrome de burnout, se evaluó a 123 docentes de seis colegios de gestión privada de la provincia de Misiones, Argentina. Se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson y la Escala de Satisfacción Laboral para Docentes, de Oros y Main, además de indicadores de variables sociodemográficas y laborales. El procedimiento estadístico utilizado fue la regresión lineal múltiple. Los resultados mostraron que la baja satisfacción laboral predice significativamente el burnout y cada una de sus dimensiones. Los factores intrínsecos de la satisfacción laboral mostraron ser los mejores predictores del cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal. Por su parte, los factores extrínsecos predicen significativamente sólo la dimensión de cansancio emocional. Los individuos más satisfechos con su tarea, con mayor motivación y autorrealización son menos propensos a sufrir y desarrollar el síndrome. La única variable sociodemográfica y

laboral que predijo significativamente el síndrome de burnout, fue la edad. Los docentes más jóvenes mostraron mayor predisposición a padecer el síndrome (Malandar, 2016).

Jiménez, Jara y Miranda (2012) analizaron la relación entre las variables Burnout, Apoyo Social y Satisfacción Laboral en una muestra de 89 docentes pertenecientes a establecimientos educacionales de la ciudad de Rengo, Chile. Se administraron las escalas Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson), utilizándose la adaptación al español del cuestionario en su versión para docentes (MBI-ES) efectuada por Gil-Monte y Peiró (1997); la Escala Multidimensional de Percepción de Apoyo Social (Zimet, Dahlem, Zimet, y Farley, 1988) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20-23 (Meliá y Peiró, 1989). Se encontró que los docentes se encontraban altamente afectados por sintomatologías y presencia de Burnout. Se encontraron también relaciones significativas entre las variables, demostrando que el burnout se relaciona de forma inversa, tanto con la variable apoyo social ( $r = -0,526$ ), como con la variable satisfacción laboral ( $r = -0,477$ ). Por otro lado, el Apoyo Social y la Satisfacción Laboral se correlacionaron de manera directa ( $r = 0,684$ ).

En otro estudio, de corte observacional, transversal y analítico, cuyo objetivo fue identificar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome burnout y sus diferencias, se evaluó a 360 docentes hombres y mujeres docentes de secundaria en Guadalajara, México. Para medir las variables se utilizaron una Encuesta de datos generales y laborales, construido por los autores, con reactivos relativos a los datos generales y laborales de los maestros, tales como como edad, sexo, escolaridad, antigüedad, turno de trabajo, horas frente a grupo y actividad como docente en otro centro escolar; se utilizó también la escala Maslach Burnout Inventory (M.B.I.) y el cuestionario de satisfacción laboral de Meliá y Peiró. Se encontró que el 43.7% de los

docentes presentaron agotamiento emocional, el 17.5% baja realización personal, y 13.3%, despersonalización. No se encontraron diferencias entre hombres y mujeres, respecto del síndrome burnout. El factor con una mayor cantidad de docentes insatisfechos fue el de prestaciones (57.4% los hombres y 52.2% de las mujeres) seguido del de la supervisión, aspectos que se relacionaron con agotamiento emocional. La baja realización personal no se relacionó con ninguno de los elementos de satisfacción laboral (Aldrete et al., 2011).

Morales, García y Silva (2017), realizaron un análisis descriptivo y posteriormente uno relacional en trabajadores de una empresa ecuatoriana pública metropolitana dedicada a la distribución del agua. Para ello se aplicaron los cuestionarios Maslach Burnout Inventory y el S20/23 de satisfacción laboral a 163 hombres y 154 mujeres. Los resultados demuestran que en los hombres existe mayor agotamiento emocional y despersonalización; en cambio en las mujeres es la autoeficacia la dimensión con mayor afectación. Por otra parte, al correlacionar las variables en estudio y de acuerdo al género, para los hombres se dieron las siguientes correlaciones: agotamiento emocional y satisfacción general ( $r = -0.467$ ), despersonalización y satisfacción general ( $r = -0.410$ ); autoeficacia y satisfacción general ( $r = 0.302$ ). Para las mujeres se dieron las siguientes correlaciones: agotamiento emocional y satisfacción laboral ( $r = -0.310$ ), despersonalización y satisfacción general ( $r = -0.160$ ) y autoeficacia y satisfacción general ( $r = 0.206$ ).

En un estudio realizado por Demerouti et al. (2001), se evaluó a trabajadores alemanes de servicios humanos, industria y transporte, a través de una serie de análisis de relaciones estructurales, haciendo uso de autorreportes, así como de observaciones y listas de cotejo puntuadas de las condiciones de trabajo, se encontró que las demandas



de trabajo (carga de trabajo física, presión de tiempo, estar en contacto con el beneficiario, entorno físico, turnos rotativos) mostraban alta relación al componente cansancio emocional, mientras que la falta de recursos (retroalimentación, recompensas, control de trabajo, participación, seguridad laboral, soporte de supervisores) están relacionadas fundamentalmente con a falta de compromiso, por otro lado, es posible que el apoyo social amortigüe los efectos del estrés laboral psicosocial, como señala Leiter y Maslach (1999).



## Hipótesis

**H<sub>1</sub>:** A mayores niveles de satisfacción laboral menores niveles de burnout.



## Capítulo II

### Diseño metodológico

#### Diseño de la investigación

La presente investigación es de tipo correlacional porque trata de determinar, la relación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular y en un momento dado (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Dicho diseño postula que la variable satisfacción laboral (variable 1) guarda relación con la variable burnout (variable 2).

#### Técnicas e instrumentos

La técnica a utilizada será la encuesta y se aplicará de manera colectiva mediante la aplicación de dos instrumentos.

#### Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC

##### *Ficha técnica*

##### *Datos Generales*

Nombre: Satisfacción Laboral SL- SPC

Autora: Sonia Palma Carrillo

Forma de Aplicación: Individual o colectiva

Número de ítems: 36 ítems

Tiempo de Aplicación: 20 minutos aproximadamente

Ámbito de Aplicación: Sujetos adultos, varones o mujeres

Finalidad de la prueba: Medir el nivel de satisfacción laboral en entidades u organizaciones de acuerdo a los factores: condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.



### *Normas de Corrección*

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem. Las puntuaciones utilizadas son: Total desacuerdo=1, En desacuerdo=2, Indeciso=3, De acuerdo=4, Totalmente de acuerdo=5.

Los ítems negativos son los siguientes: 2,7,8,15,16,17,19,23,26,31,33 y su puntuación se considera de forma inversa. El puntaje total que se puede alcanzar en la escala oscila entre 36 y 180. Los puntajes altos significan satisfacción frente al trabajo y los puntajes bajos, insatisfacción frente al trabajo, existe además la posibilidad de obtener puntajes por áreas.

### *Validez de la Prueba*

Con una población conformada por 838,591 colaboradores en Lima Metropolitana (INEI, 1993) se extrajo el 10% de una muestra accesible (8,386) equivalente a 952 empleados. Las variables consideradas son edad, sexo, tipo de empresa, grupo ocupacional, remuneración y tiempo de servicios. Se estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba; esta última se obtuvo correlacionando el puntaje total de la Escala SL-SPC con las del Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota (versión abreviada) en una submuestra de 300 colaboradores, a través del análisis de correlación ítem test, utilizando para ello el estadístico del Producto Momento de Pearson, con el cual se determinó que los 36 ítems de la versión I eran válidos, es decir, se obtuvo un índice de validez mayor o igual a 0.21 (Casana, 2015).

### *Confiabilidad de la Prueba*

El coeficiente Alfa de Cronbach ítem – puntaje total permitió estimar la confiabilidad. La confiabilidad obtenida es de 0.79.

## **Inventario burnout de Maslach General Survey (MBI-GS)**

La versión del MBI utilizada es una adaptación catalana del MBI realizada por Ferrando y Pérez en 1996. Este cuestionario consta de 22 preguntas formuladas de manera afirmativa, con una escala de frecuencia en que se miden las tres dimensiones: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal en el Trabajo.

Dado que no se ha realizado una adaptación del MBI versión profesores al español y siendo que esta versión solamente cambia la palabra “paciente” por “alumno” los investigadores hispanos aconsejan utilizar el MBI versión original y hacer el cambio para la aplicación (Alderete, 2003; Moreno y otros, 1998; Salgado, 1997; Guerrero, 2003). Esto es equivalente al inventario para los educadores (MBI-ES), según es descrito en el manual (Maslach y otros, p. 8, citado en Schwarzer y otros, 2000). El resto del instrumento permaneció sin modificaciones. El inventario aplicado de esta forma muestra evidencias de confiabilidad para Agotamiento Emocional de aproximadamente 0.90, de 0.76 para Despersonalización y de 0.76 para Realización Personal en el trabajo (Alderete, 2003; Moreno y otros, 1986; Salgado, 1997; Guerrero, 2003).

Posteriormente Salanova, Schaufeli, Llorens, Grau y Peiró (2000) fueron quienes adaptaron el instrumento a la versión española, publicada en la Revista sobre Psicología y trabajo de las Organizaciones tomando en cuenta tres dimensiones: agotamiento, cinismo e ineficacia profesional, ampliando el estudio a todo tipo de profesionales como es el caso del MBI-HSS, elaborado exclusivamente para educadores. (MBI-ES, Educators Survey).

### **Ficha técnica**

Nombre: Inventario burnout de Maslach

Autores: Maslach y Jackson (1986)

Forma de Aplicación: Individual o colectiva

Número de ítems: 22 ítems

Tiempo de Aplicación: 20 minutos aproximadamente

Ámbito de Aplicación: Sujetos adultos, varones o mujeres

Finalidad de la prueba: Medir el desgaste profesional (frecuencia e intensidad con la que se sufre el Burnout).

### **Dimensiones o factores**

Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

1. Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (ítems: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20). Puntuación máxima 54.

2. Subescala de despersonalización. Ésta escala valora el grado en que cada individuo reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Está formada por 5 ítems (ítems: 5, 10, 11, 15, 22). Puntuación máxima 30.

3. Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (ítems: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21). Puntuación máxima 48.

### ***Normas de Corrección***

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem. Las puntuaciones utilizadas son: 0 = Nunca, 1 = Pocas veces al año o menos,



2 = Una vez al mes o menos, 3 = Unas pocas veces al mes, 4 = Una vez a la semana, 5 = Unas pocas veces a la semana, 6 = Todos los días.

### ***Cálculo de puntuaciones***

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Tabla 1

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Indicios de burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	Más de 26 puntos
Despersonalización	5-10-11-15-22	Más de 9 puntos
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	Menos de 34 puntos

### ***Valoración de puntuaciones***

Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definen el síndrome de Burnout. Hay que analizar de manera detallada los distintos aspectos para determinar el Grado del Síndrome de Burnout, que puede ser más o menos severo dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos; y de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome. Este análisis de aspectos e ítems puede orientar sobre los puntos fuertes y débiles de cada uno en su labor docente.

### ***Valores de referencia***

	Bajo	Medio	Alto
Cansancio emocional	0 – 18	19 – 26	27 – 54
Despersonalización	0 – 5	6 – 9	10 – 30
Realización personal	0 – 33	34 – 39	40 – 56

*Validez de la prueba*

Fernández (2002), debido a que la prueba tiene un origen inglés y una traducción española, procedió a evaluar la equivalencia conceptual de los ítems y la equivalencia lingüística, utilizando para ello el criterio de jueces, con el fin de garantizar que el instrumento corresponda a nuestro contexto. La validez del instrumento fue estudiada inicialmente a través de la validez de contenido por criterio de jueces. Para cuantificar los hallazgos se aplicó el coeficiente V de Aiken, los resultados indicaron que todos los ítems alcanzan niveles adecuados de significación estadística, por lo que es posible trabajar con el instrumento sin realizar mayores modificaciones, pues presenta validez de contenido.

También se estudió la validez de constructo, por medio del método intraprueba efectuándose el Análisis Factorial Confirmatorio de manera que se trató de establecer si los tres factores obtenidos en la versión original de la prueba se mantenían en los datos de la muestra trabajada. Los resultados permitieron observar que el modelo de tres factores alcanza mejores resultados que el modelo independiente, de manera que se observa un estadístico Chi-cuadrado(47,01) que no es significativo, a la vez que el análisis de residuales indica que los valores son inferiores al criterio de 0.05, y también que los estadísticos encargados de evaluar la adecuación del modelo ( $GFI = 0,98$  y  $AGFI = 0,95$ ) son adecuados, por lo que se concluye que el modelo es corroborado en los datos evaluados y, por lo tanto, el Inventario de burnout de Maslach presenta validez de constructo.

### *Confiabilidad de la prueba*

La confiabilidad evaluada a través del coeficiente Alfa de Cronbach es de 0,76. Estos resultados nos permiten concluir que los ítems de esta área logran obtener puntajes confiables (Fernández, 2002).

### **Población y muestra**

La población corresponde a los colaboradores de las áreas: estudios generales, mecánica, electrotecnia, operaciones mineras, informática y administración de un instituto superior tecnológico privado de la ciudad de Arequipa.

Se aplicó el muestreo por conveniencia, técnica de muestreo no probabilístico en la cual los sujetos son seleccionados de acuerdo a la accesibilidad y disponibilidad de los mismos para ser evaluados.

A continuación, se describe las características de la muestra:

La muestra estuvo compuesta por 75% de varones y 25% de mujeres de un total de 64 evaluados. La adultez temprana (21 a 39 años) representado en un 56.5% y la adultez media (40-61 años) representado en un 42.5%. Respecto al área laboral de los trabajadores, Mecánica y Estudios generales son las dos áreas con la mayor cantidad de participantes con 34.4% y 31.35% respectivamente y el menor porcentaje se encuentra en Administración con 1.6%. En cuanto al Grado de Instrucción, el mayor porcentaje corresponde al nivel de Maestría con 37.5%, seguido por el nivel técnico y universitario con 23.4%, por otro lado, el nivel de Doctorado presenta el menor porcentaje con 3.1%. En lo que se refiere al tiempo de servicio, los mayores porcentajes corresponden a la categoría de 1 a 3 años con 40.6%, seguido por la categoría de 5 a 10 años con 25%. Respecto a la modalidad de contrato el 53% de los evaluados labora a tiempo completo,



mientras que un 46.9% lo hace a tiempo parcial. Por último, el 58.7% de los trabajadores se encuentra en Adultez temprana y el 41.3% en Adultez media.

### **Criterios de Inclusión**

Colaboradores que tengan como mínimo 6 meses de experiencia laboral dentro de las instituciones.

Colaboradores que se encuentren dentro del rango de edad de 25 a 50 años.

Colaboradores de ambos géneros.

Colaboradores de ambos regímenes de trabajo, en específico tiempo parcial y tiempo completo.

### **Criterios de Exclusión**

Colaboradores que no se encuentren dentro de los rangos de edad mencionados.

Colaboradores que no deseen participar en la investigación.

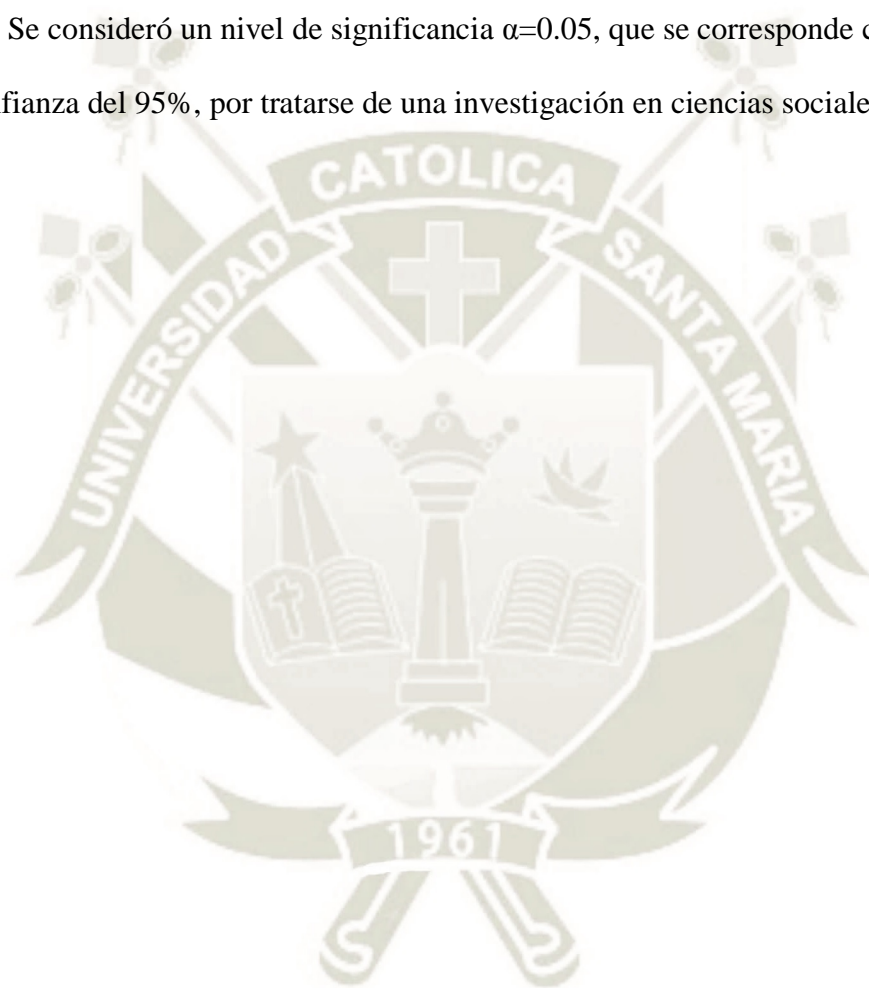
Todos aquellos que a pesar de cumplir con los criterios de inclusión no pueden o no deseen participar en el proceso.

### **Estrategia de recolección de datos**

Se solicitó el permiso a las autoridades correspondientes, a través de los documentos respectivos, para así poder coordinar las fechas de aplicación de los instrumentos. Como paso previo a la aplicación de la encuesta se realizarán aclaraciones respecto al objetivo de la investigación, la libertad que tienen los colaboradores respecto a su participación, así como a la confidencialidad de los resultados de cada participante. La aplicación de ambas pruebas se realizó en un tiempo aproximado de 20 minutos.

### **Criterios de Procesamientos de la Información**

El procesamiento se realizó de forma electrónica mediante una matriz de recolección de datos a través del programa Microsoft Excel versión 2013, así como del software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 21. Los resultados fueron analizados para cada una de las variables de estudio y luego presentados en tablas. Se consideró un nivel de significancia  $\alpha=0.05$ , que se corresponde con un nivel de confianza del 95%, por tratarse de una investigación en ciencias sociales.



### Capítulo III

#### Resultados y Discusión

##### Resultados y Análisis de Datos

Se ha considerado un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$ , por lo que el nivel de confiabilidad de la presente investigación será de un 95%, esto implica que el p-valor obtenido en las diferentes correlaciones deberá ser menor al 5% para ser considerado estadísticamente significativo.

Se ha optado por la realización de un análisis numérico para el análisis de las diversas variables (a través del coeficiente Rho de Spearman), ya que se cumple con los requisitos necesarios para su aplicación, además, se ha optado por no utilizar el estadístico Chi cuadrado de Pearson dado que uno de los requisitos para utilizarlo es que los valores esperados deben ser de 5 o más en al menos el 80% de las celdas y ninguna celda debe tener una expectativa menor a 1, así, cuando los investigadores usan la prueba Chi-cuadrado sin respetar este criterio, el resultado obtenido puede ser o no confiable (McHugh, 2013). En nuestro caso, la totalidad de las tablas no cumplieron con el criterio mencionado por lo que se optó por no usar este tipo de análisis categórico (este fenómeno se debió principalmente al tamaño de muestra relativamente reducido ( $n=64$ ) utilizado).



Tabla 1

*Satisfacción laboral en relación con la edad, el Grado de Instrucción, el tiempo de servicio y la modalidad de contrato*

Rho de Spearman		Edad	Grado de Instrucción	Tiempo de servicio	Modalidad
Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	-.061	-.045	-.018	-.158
	Sig. (bilateral)	<b>.632</b>	<b>.723</b>	<b>.889</b>	<b>.213</b>
	N	64	64	64	64

n=64

 $p > 0.05$ 

N.S.

Nota: \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas). \*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

En la tabla 1 se observa según el Rho de Spearman que no existe correlación significativa entre la variable Satisfacción laboral y las variables edad, Grado de Instrucción, tiempo de servicio y modalidad de contrato.

Tabla 2

*Burnout en relación con edad, Grado de Instrucción, tiempo de servicio y modalidad de contrato*

Rho de Spearman		Edad	Grado de Instrucción	Tiempo de servicio	Modalidad
Burnout total	Coefficiente de correlación	-.166	.118	-.147	.062
	Sig. (bilateral)	<b>.190</b>	<b>.352</b>	<b>.246</b>	<b>.627</b>
	N	64	64	64	64

n=64

 $p > 0.05$ 

N.S.

Nota: \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas). \*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

En la tabla 2 se observa según el Rho de Spearman que no existe correlación significativa entre la variable Burnout y las variables edad, Grado de Instrucción, tiempo de servicio y modalidad de contrato.

Tabla 3

*Niveles de satisfacción laboral*

Nivel de satisfacción laboral	F	%
Baja satisfacción	4	6.3
Media satisfacción	46	71.9
Alta satisfacción	14	21.9
Total	64	100.0
n=64		

La tabla 3 muestra niveles de satisfacción laboral de los evaluados. El nivel predominante es el de Media satisfacción con 71.9%, seguido por una Alta satisfacción con 21.9% y una baja satisfacción con un 6.3%.



Tabla 4

*Niveles en los factores de satisfacción laboral*

Condiciones físicas y/o materiales	F	%
Bajo	10	15.6
Medio	21	32.8
Alto	33	51.6
Beneficios laborales y/o Remunerativos	F	%
Bajo	3	4.7
Medio	42	65.6
Alto	19	29.7
Políticas administrativas	F	%
Bajo	20	31.3
Medio	32	50.0
Alto	12	18.8
Relaciones sociales	F	%
Bajo	4	6.3
Medio	39	60.9
Alto	21	32.8
Desarrollo personal	F	%
Bajo	3	4.7
Medio	39	60.9
Alto	22	34.4
Desempeño de tareas	F	%
Medio	33	51.6
Alto	31	48.4
Relación con la autoridad	F	%
Bajo	9	14.1
Medio	31	48.4
Alto	24	37.5
Total	64	100.0

La tabla 4 muestra los niveles en los factores de satisfacción laboral. En todos los factores a excepción del factor condiciones físicas y/o materiales los porcentajes mayores se dan en un nivel de satisfacción medio con porcentajes que van desde 48.4% hasta 65.6%, Por otro lado, los factores condiciones físicas y/o materiales y desempeño de tareas presentan los mayores porcentajes en un nivel alto de satisfacción con 51.6% y 48.4%, respectivamente. El factor políticas administrativas, por otra parte, presenta el mayor porcentaje en un nivel bajo de satisfacción con 31.3%.

Tabla 5

*Niveles de burnout*

Niveles de burnout	F	%
Bajo	59	92.2
Medio	3	4.7
Alto	2	3.1
Total	64	100.0

n=64

La tabla 5 muestra los niveles de burnout. El nivel predominante es el bajo con 92.2%, seguido por el nivel medio y el alto con 4.74% y 3.1%, respectivamente.

Tabla 6

*Niveles en los factores del burnout*

Cansancio emocional	F	%
Bajo	38	59.4
Medio	12	18.8
Alto	14	21.9
Despersonalización	F	%
Bajo	41	64.1
Medio	18	28.1
Alto	5	7.8
Realización personal	F	%
Bajo	11	17.2
Medio	7	10.9
Alto	46	71.9
Total	64	100.0

n=64

La tabla 6 muestra los niveles en los factores del burnout. En el factor Cansancio emocional predomina el nivel bajo con 59.4%, por otro lado, en el factor despersonalización predomina el nivel bajo con 64.1%, en el factor Realización personal predomina el nivel alto con 71.9%.



Tabla 7

*Satisfacción laboral y factores del burnout*

Rho de Spearman		Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal
Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	-.404**	-.249*	.407**
	Sig. (bilateral)	<b>.001</b>	<b>.048</b>	<b>.001</b>
	N	64	64	64

n=64

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

La tabla 7 muestra la relación entre la satisfacción laboral y los factores del burnout. Se observa que todos los factores del burnout se correlacionan con la satisfacción laboral. Los factores cansancio emocional y despersonalización de correlacionan de manera inversa y media con la satisfacción laboral general, mientras que el factor realización personal lo hace de forma directa y débil.

Tabla 8

*Factores de satisfacción laboral y burnout*

Rho de Spearman		Burnout
Condiciones físicas y/o materiales	Coeficiente de correlación	-.295*
	Sig. (bilateral)	<b>.018</b>
	N	64
Beneficios laborales y/o Remunerativos	Coeficiente de correlación	-.282*
	Sig. (bilateral)	<b>.024</b>
	N	64
Políticas administrativas	Coeficiente de correlación	-.443**
	Sig. (bilateral)	<b>.000</b>
	N	64
Relaciones Sociales	Coeficiente de correlación	-.479**
	Sig. (bilateral)	<b>.000</b>
	N	64
Desarrollo Personal	Coeficiente de correlación	-.446**
	Sig. (bilateral)	<b>.000</b>
	N	64
Desempeño de Tareas	Coeficiente de correlación	-.477**
	Sig. (bilateral)	<b>.000</b>
	N	64
Relación con la autoridad	Coeficiente de correlación	-.184
	Sig. (bilateral)	.145
	N	64
n=64		

La tabla 8 muestra la relación entre los factores de satisfacción laboral y burnout. Se observa que todos los factores de la satisfacción con la excepción del factor relación con la autoridad se correlacionan de manera inversa y débil con el Burnout global.

Tabla 9

*Factores de satisfacción laboral y factores del burnout*

Rho de Spearman		Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal
Condiciones físicas y/o materiales	Coefficiente de correlación	-.334**	-.097	.208
	Sig. (bilateral)	<b>.007</b>	.444	.099
	N	64	64	64
Beneficios laborales y/o Remunerativos	Coefficiente de correlación	-.340**	.008	.175
	Sig. (bilateral)	<b>.006</b>	.949	.167
	N	64	64	64
Políticas administrativas	Coefficiente de correlación	-.431**	-.232	.318*
	Sig. (bilateral)	<b>.000</b>	.065	<b>.010</b>
	N	64	64	64
Relaciones Sociales	Coefficiente de correlación	-.392**	-.412**	.396**
	Sig. (bilateral)	<b>.001</b>	<b>.001</b>	<b>.001</b>
	N	64	64	64
Desarrollo Personal	Coefficiente de correlación	-.291*	-.427**	.502**
	Sig. (bilateral)	<b>.019</b>	<b>.000</b>	<b>.000</b>
	N	64	64	64
Desempeño de tareas	Coefficiente de correlación	-.371**	-.426**	.469**
	Sig. (bilateral)	<b>.003</b>	<b>.000</b>	<b>.000</b>
	N	64	64	64
Relación con la autoridad	Coefficiente de correlación	-.131	.049	.266*
	Sig. (bilateral)	.304	.700	<b>.034</b>
	N	64	64	64

n=64

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).



La tabla 9 muestra las correlaciones Rho de Spearman entre los factores de la satisfacción laboral y los factores del burnout. Todos los factores de la satisfacción laboral con excepción del factor Relación con la autoridad se correlacionan de manera inversa y con una fuerza de correlación débil con el factor del burnout Cansancio emocional. Los factores de satisfacción laboral Relaciones sociales, Desarrollo personal y Desempeño de tareas se correlacionan con el factor del burnout Despersonalización de manera inversa y débil. Todos los factores de la satisfacción laboral a excepción de los factores Condiciones físicas y/o materiales y Beneficios laborales y/o Remunerativos se correlacionan con el factor de burnout Realización personal de forma directa y con fuerzas de correlación entre débiles y medias.

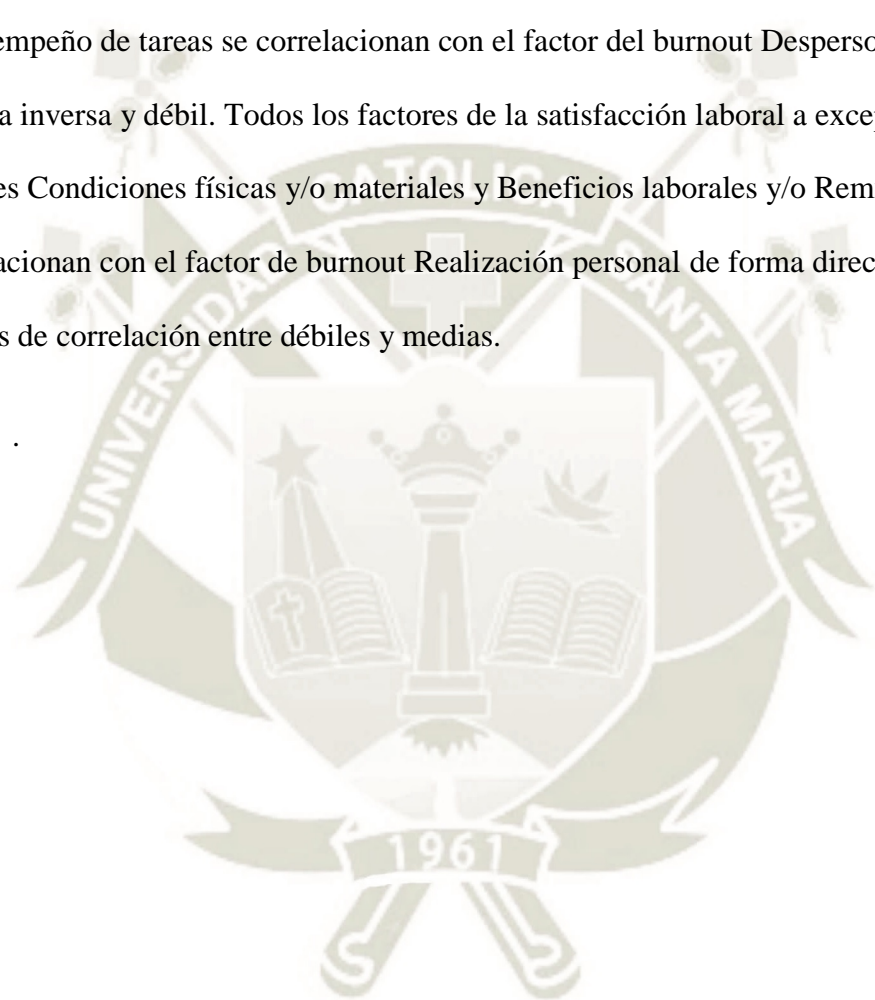


Tabla 10

*Análisis numérico de satisfacción laboral y burnout*

Rho de Spearman		Burnout
Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	-.456**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	64

n=64

Nota: \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 10 muestra el análisis de correlación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout. Se observa que existe una correlación inversa y de fuerza débil entre ambas variables.

## Discusión

El presente estudio tuvo como objetivo principal conocer la relación entre los niveles de satisfacción laboral y los niveles de burnout en colaboradores de un instituto superior tecnológico privado de Arequipa. Según los resultados encontrados se ha determinado que existe una relación inversa y de magnitud débil ( $r_s = -.45$ ) entre ambas variables, por lo tanto, se acepta la hipótesis del investigador ( $H_1$ ).

Lo anterior se corresponde con los hallazgos empíricos de Maslach et al. (2001), que revelan que el burnout conduce a baja productividad y efectividad en el trabajo, lo cual se encuentra asociado con un decremento en la satisfacción laboral y un bajo compromiso hacia el trabajo y hacia la organización. De acuerdo con estos autores diversos estudios señalan correlaciones inversas entre estos dos constructos, con magnitudes que van de  $-.40$  a  $-.52$ .

Se ha analizado también las correlaciones: factores de satisfacción laboral con burnout general y satisfacción laboral general y factores del burnout. Al analizar la relación entre los factores de satisfacción laboral y el burnout general, se observa que todos los factores de la satisfacción con excepción del factor relación con la autoridad se correlacionan de manera inversa y débil con el burnout general. Por otro lado, al analizar la relación entre satisfacción laboral general y factores del burnout, se observa que todos los factores del burnout se correlacionan con la satisfacción laboral, los factores cansancio emocional y despersonalización se correlacionan de manera inversa y débil con la satisfacción laboral general, mientras que el factor realización personal lo hace de forma directa y débil.

Asimismo, se ha analizado la correlación entre los factores de ambas variables, encontrándose que todos los factores de la satisfacción laboral con excepción del factor



relación con la autoridad, se correlacionan de manera inversa y con una fuerza de correlación débil con el factor del burnout cansancio emocional. Los factores de satisfacción laboral: relaciones sociales, desarrollo personal y desarrollo de tareas, se correlacionan con el factor del burnout despersonalización de manera inversa y débil. Además, todos los factores de la satisfacción laboral con excepción de los factores: condiciones físicas y/o materiales y beneficios laborales y/o remunerativos, se correlacionan con el factor del burnout realización personal de forma directa y con fuerzas de correlación entre débiles y medias.

En una investigación que corresponde a Malander (2016), con docentes argentinos de nivel secundario, encontró de manera similar que los factores de la satisfacción laboral intrínsecos (que en nuestra investigación equivaldrían a los factores: desarrollo personal, desempeño de tareas), mostraron ser los mejores predictores del cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal. Por otro lado, los factores extrínsecos (que en nuestra investigación equivaldrían a los factores: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales y relación con la autoridad) predicen significativamente sólo la dimensión de cansancio emocional.

Asimismo, Morales et al. (2017), en un estudio que tenía como finalidad determinar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en trabajadores de una empresa ecuatoriana pública metropolitana, encontraron a partir de correlacionar la satisfacción laboral y los factores del burnout, correlaciones entre muy débiles y débiles y de manera específica, los factores del burnout cansancio emocional y despersonalización se correlacionaron con la satisfacción laboral global de manera inversa, mientras que la realización personal se relacionó de manera directa.

Respecto al nivel de satisfacción laboral de los evaluados, se ha encontrado que el nivel predominante es el de media satisfacción (71.9%), seguido por una alta satisfacción (21.9%) y una baja satisfacción (6.3%). De otra parte, al analizar estos resultados considerando los factores de dicha variable, se puede observar que en todos los factores con excepción del factor condiciones físicas y/o materiales, los porcentajes mayores se dan en un nivel de satisfacción medio con cifras que van desde 48.4% hasta 65.6%. Por otro lado, los factores condiciones físicas y/o materiales y desempeño de tareas presentan los mayores porcentajes en un nivel alto de satisfacción con 51.6% y 48.4%, respectivamente. El factor políticas administrativas por su parte, presenta el mayor porcentaje de entre todos los demás factores, con un nivel bajo de satisfacción de 31.3%.

Los resultados encontrados en los niveles de satisfacción laboral general serían coherentes con las condiciones de la institución en estudio, de esta forma, en el caso del factor condiciones físicas y/o materiales, los niveles altos de satisfacción encontrados se corresponden con condiciones adecuadas, herramientas modernas para el dictado de clases, entre otras facilidades. Respecto a los beneficios laborales y/o remunerativos se brindan diversas facilidades a los colaboradores, por ejemplo, en lo relacionado con el horario (recuperación de horas en casos de problemas con la salud y otros asuntos personales y/o académicos) y apoyo a través de diversas actividades institucionales (como por ejemplo días festivos, actividades del calendario académico, etc.).

En lo concerniente al factor desarrollo personal, existen oportunidades de capacitación, éstas incluyen actividades periódicas en donde el docente tiene la oportunidad de compartir una aplicación tecnológica con sus colegas o de publicar artículos de investigación, además, cada fin de año se realiza un concurso dirigido al

reconocimiento de los docentes (con categorías como Tutor del año, Docente del año, Innovador del año, etc.). Para el factor desempeño de tareas, los resultados medios y altos obtenidos mostrarían que los docentes de la institución otorgan importancia a las labores que ejecutan a diario (tareas que incluyen actividades propias del docente, como por ejemplo, revisión de exámenes, preparación de las clases, etc.). En el caso del factor relación con la autoridad, es innegable la existencia de un diálogo adecuado y de negociación entre colaboradores y jefes, estos últimos acceden a dialogar y brindan espacios para opinión y decisión.

Respecto a las políticas administrativas, existe una satisfacción media lo cual podría explicarse a partir de que existen ciertas políticas rígidas que no contemplan situaciones particulares de los colaboradores, al mismo tiempo casi la tercera parte de los evaluados presenta un nivel bajo de satisfacción, esto podría deberse a presiones laborales, principalmente en lo referido al cumplimiento de metas exigentes con fechas específicas.

Duche y Ames (2018), encontraron de manera similar en un estudio con docentes de una universidad pública y dos universidades privadas (Universidad privada societaria y Universidad privada asociativa) de Arequipa, niveles de satisfacción laboral medios-altos de entre 72.81% y 78.14% y al tomar en cuenta los factores de la satisfacción, encontraron que los docentes de la Universidad Pública y de la Universidad Privada Societaria manifestaron estar más satisfechos en el factor Desempeño profesional, mientras que los de la Universidad Privada Asociativa se encontraron más satisfechos en el factor Relaciones interpersonales. Sin embargo, los docentes de la Universidad Pública y Universidad Privada Societaria, presentaron un



menor nivel de satisfacción en el factor Condiciones laborales, en tanto que los docentes de la Universidad Privada Asociativa lo hicieron el factor Factores Organizacionales.

En cuanto a los niveles de burnout, se ha encontrado que el nivel predominante es el nivel bajo con 92.2%, seguido por el nivel medio y el alto con 4.7% y 3.1%, respectivamente, esto se observa también al considerar los factores de la variable, de esta manera, en los factores cansancio emocional y despersonalización predomina el nivel bajo con 59.4%, y 64.1% respectivamente y en realización personal predomina el nivel alto con 71.9%, estos resultados a pesar de no mostrar en general niveles altos, revelan la presencia de actitudes que se corresponden con el mencionado nivel bajo del síndrome, así, existirían algunas exigencias sobrepasando las posibilidades de los docentes.

Entre estas exigencias se puede incluir no sólo el dictado de clases, sino el ser capaz de motivar a los estudiantes de manera constante, lo cual puede representar una tarea extenuante, además de ello, la preparación de clases resulta muchas veces más dificultosa que la ejecución de las clases en sí, ya que implica una mayor carga intelectual y requiere de varias horas en su preparación, a lo anterior se suma en opinión consensuada de docentes de estudios generales y de especialización, un notorio desinterés por parte de algunos estudiantes en lo referente a su desempeño académico, así como una sobrepoblación estudiantil.

Otra exigencia vendría a estar representada por las supervisiones a los docentes y demandas en las tareas asignadas a éstos (como por ejemplo la preparación de clases según el *método de aula invertida*, el cual es complejo, todo lo anterior estaría implicando una tensión constante. Por otro lado, es importante mencionar que dentro de la institución se da una buena relación docente - alumno, esta relación es en general

cercana y cordial, sin embargo, podría verse impactada por las exigencias anteriormente mencionadas, pudiendo llegar a adoptar los docentes en el presente o más adelante ciertas actitudes de desinterés y distanciamiento respecto a estudiantes y colegas (despersonalización). De otra parte, el alto porcentaje mostrado en el factor realización personal guarda coherencia con que la mayoría de docentes de la institución esté catalogado como profesor Excelente, calificación que se da a través del Departamento de Calidad y mejora continua (evaluación docente).

Resultados similares se han encontrado en un estudio realizado por González et al. (2015), en docentes mujeres de una universidad colombiana, quienes encontraron una ausencia general de burnout propiamente dicho. Análogamente, Barboza et al. (2009), en un estudio realizado a docentes universitarios pertenecientes a la facultad de educación de una universidad privada colombiana, encontraron que en las dos primeras dimensiones: cansancio emocional y despersonalización no se presentaron puntajes altos relacionados con el síndrome, mientras que en la dimensión realización personal se evidenció la presencia de puntuaciones medias-altas. De modo similar, González et al. (2015), encontraron que el 66,6% de las docentes mujeres evaluadas presentaron cansancio emocional bajo, un 96,6% de las docentes presentaron un nivel bajo de despersonalización y el 80 % un alto nivel de realización personal.

Por su parte, Zaldívar et al. (2013), en un estudio realizado en profesores universitarios de una universidad mexicana, encontraron que de manera global el 20% de los docentes encuestados presentaron altos índices de burnout y el 36% niveles medios de este síndrome, aunque se encontraron diferencias de acuerdo a la antigüedad laboral de los participantes. De forma similar, Bedoya et al. (2017), en un estudio

realizado a docentes de una institución superior pública de Colombia encontraron que el puntaje promedio resultó en una cifra significativa de afectación entre los evaluados.

En otro orden de cosas, al describir las otras variables de estudio observamos que dentro de la institución tanto hombres como mujeres se encuentran sometidos a la misma carga laboral, por otro lado, tampoco existen trabajos de fuerza involucrados como se da en trabajos de tipo industrial, es decir, la mayor carga de trabajo es intelectual. Un 58.7% de los evaluados se encuentra en adultez temprana y un 41.3% en adultez media. El Grado de Instrucción con mayor porcentaje corresponde al nivel de maestría con 37.5%, seguido por el nivel técnico y universitario con 23.4%, este resultado se encuentra relacionado con ciertos requerimientos institucionales en relación a sus procesos de acreditación y homologación, de esta forma, representa una exigencia para los docentes contar con maestría en todas las áreas. Respecto al área laboral, los colaboradores de las áreas mecánica y estudios generales tienen la mayor cantidad de participantes con 34.4% y 31.35% respectivamente y el menor porcentaje se encuentra en administración con 1.6%, además según género, para el grupo de hombres los mayores porcentajes se encuentran en mecánica con 45.8% y para el de mujeres se encuentran en estudios generales con 50%. Por otro lado, el tiempo de servicio con mayor porcentaje es el de 1 a 3 años con 40.6%, seguido por el de 5 a 10 años con 25%. Respecto a la modalidad de contrato un 53% de los evaluados trabaja a tiempo completo, mientras que un 46.9% lo hace a tiempo parcial.

No se ha encontrado relación entre la satisfacción laboral general y las variables secundarias: edad, Grado de Instrucción, área laboral, tiempo de servicio y modalidad de contrato. Por otra parte, en su mayoría las mujeres tienen carga familiar, pero han



solucionado de diversas formas el problema de la doble presencia, esto se ve reflejado en los bajos índices de inasistencias e indistinta carga horaria y funciones.

En cuanto a la variable edad, Pujol (2016) encontró que el efecto de la edad sobre la variable satisfacción laboral posee un comportamiento parabólico, caracterizado por un descenso gradual en el nivel de satisfacción durante un lapso de tiempo y luego, por un incremento sostenido en el mismo, además se estimó que el nivel mínimo de satisfacción se alcanza a los 47 años de edad.

Respecto al tiempo de servicio Clark, Oswald y Warr (1996); Michalos (2014), sugieren que la satisfacción laboral suele crecer a través del tiempo (antigüedad laboral) y adopta patrón curvilíneo con forma de parábola. Teniendo en cuenta este esquema, la satisfacción tendería a ir declinando en las etapas tempranas de empleo y luego se incrementaría de manera sostenida hasta el retiro.

Respecto a la modalidad de contrato, Álvarez (2007) encontró que los docentes que ejercen la docencia a tiempo completo obtienen mayores promedios en los factores: intrínseco, satisfacción laboral total, variedad, libertad de cátedra, línea de carrera y estatus, mientras que los docentes a tiempo parcial obtienen mayores promedios en los factores extrínsecos, independencia, reconocimiento y distinciones, perfeccionamiento, calidad de relaciones interpersonales y capacitación. Por su parte, Pujol (2016) no encontró evidencia de diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción laboral de acuerdo con la dedicación y condición de contratación del docente. Cabe mencionar a demás que dentro de la institución en estudio el estar mayor tiempo en contacto con los estudiantes no es necesariamente un indicador de una mejor relación entre docente – alumno (refiriéndonos al trabajo de docencia en sí). Además, se realizan

premiaciones para ambas modalidades de trabajo, por lo que todos los docentes están en la posibilidad de obtener reconocimiento.

De manera similar, se ha encontrado que no existe relación entre el burnout y las variables secundarias: edad, Grado de Instrucción, área laboral, tiempo de servicio y modalidad de contrato.

Respecto a la edad, Malander (2016), encontró que la única variable sociodemográfica y laboral que predijo significativamente el burnout, fue la edad, además, los docentes más jóvenes mostraron mayor predisposición a padecer el síndrome.

Bedoya et al. (2017), en cuanto a la formación profesional, encontraron que ésta resulta asociarse al agotamiento emocional puesto que los docentes que cuentan con solo pregrado reportan mayores puntajes en esta sub-escala.

Respecto al área laboral Bedoya et al. (2017), encontraron que la baja realización personal y el agotamiento emocional varían significativamente según las áreas entre los docentes encuestados, esto es, los docentes que laboran en las áreas de ciencias básicas presentan menor agotamiento.

Respecto al tiempo de servicio Bedoya et al. (2017), encontraron que los trabajadores de menor antigüedad presentan mayor agotamiento emocional, despersonalización y por ende Burnout. Barboza et al. (2009), encontró que las relaciones estadísticas no fueron significativas para, antigüedad en el cargo. Por su parte, Zaldívar et al. (2013) encontraron que los profesores con una antigüedad de 15 años o más, presentan mejores índices de desempeño docente (85% o más) y bajos niveles de agotamiento (burnout); mientras que los docentes con 14 años o menos de

tiempo en el aula, obtuvieron un porcentaje de aprobación de los estudiantes de menos del 85% y altos niveles de cansancio (burnout).

De manera general y de acuerdo a los resultados obtenidos respecto al análisis de las variables principales y secundarias del presente estudio, se observa que los niveles de satisfacción laboral son adecuados en general, aunque el factor políticas administrativas muestra un nivel bajo en casi la tercera parte de los evaluados y debe ser analizado con más profundidad, como señala Mehrad y Tahriri (2017), es tarea de la gerencia de la organización investigar las causas de la baja satisfacción laboral entre los empleados, además de reconocer motivadores efectivos que aumenten el nivel de satisfacción en el trabajo, es decir, que a pesar de que la mayor parte de los factores de la satisfacción en nuestro estudio presentan niveles aceptables y muy aceptables, existen políticas de trabajo que estarían excediendo las *energías* de los colaboradores, dejando de considerar por momentos todos los componentes de la satisfacción laboral.

Por otra parte, se ha encontrado que los niveles de burnout encontrados son también bajos, Lindblom et al. (2006), refieren que es difícil determinar en qué nivel el burnout se convierte en una amenaza para el trabajador, sin embargo, se podría decir que en nuestro caso, a pesar de que haber encontrado niveles bajos de burnout, se deben tomar medidas de prevención, ya que se ha encontrado un número reducido, pero no despreciable de trabajadores con niveles altos y medios.

Respecto a la relación entre variables secundarias y variables principales, no se ha encontrado ninguna relación, aunque es importante recordar el tamaño relativamente reducido de la muestra utilizada y de su influencia.

En lo concerniente a la relación entre la satisfacción laboral y el burnout se ha encontrado que existe una relación débil entre ambas, lo cual se corresponde con



diversas investigaciones (Maslach et al., 2001). Por otra parte, al analizar las variables en relación con sus factores también hemos encontrado correspondencia con otros estudios como el de Demerouti et al. (2001), quienes encontraron que las demandas de trabajo (carga de trabajo física, presión de tiempo, estar en contacto con el beneficiario, entrono físico, trabajo por turnos) están relacionadas ante todo al componente cansancio emocional, mientras que la falta de recursos (retroalimentación, recompensas, control de trabajo, participación, seguridad laboral, soporte de supervisores), se corresponde con la despersonalización

Finalmente, al margen de ciertos inconvenientes que son necesarios corregir, resulta innegable que los docentes de la institución parecen identificarse con los objetivos, misión, visión y valores de la institución, esta identificación sería producto de factores internos y externos que incluyen actividades diversas, tales como: contacto a través de las redes sociales, *Workplace* (red social), flujo constante de información, reciente licenciatura de la institución, la percepción de trabajar en una institución reconocida que a la larga puede influir en mejores oportunidades personales y laborales, tal y como menciona Malander (2016), las personas más satisfechas con su trabajo, con mayor motivación y autorrealización se encontrarían menos propensas a sufrir y desarrollar el síndrome de burnout.

## Conclusiones

**Primera:** Existe correlación inversa de magnitud media entre la Satisfacción Laboral y Burnout en la población estudiada.

**Segunda:** Predomina el nivel medio de satisfacción laboral, seguido del alto y finalmente el bajo nivel.

**Tercera:** Se observa que el porcentaje de todos los factores de la Satisfacción Laboral con excepción del Factor condiciones físicas y/o materiales se encuentran en un nivel de satisfacción medio; el factor políticas administrativas presenta el nivel más bajo de Satisfacción con casi la tercera parte de los evaluados.

**Cuarta:** Predomina el nivel de burnout bajo, seguido por el nivel medio y alto finalmente, esto se observa también al considerar los factores de la variable, así, en los factores cansancio emocional y despersonalización es predominante el nivel bajo y en realización personal el nivel alto respectivamente.

**Quinta:** Existen porcentajes similares en las categoría de edad, adultez temprana y media. El Grado de Instrucción con mayor porcentaje corresponde al nivel de maestría, seguido por el nivel técnico y universitario.

**Sexta:** No se encontró relación entre la satisfacción laboral y las variables: Edad, Grado de Instrucción, Área laboral, Tiempo de servicio y Modalidad de contrato.

**Séptima:** No se halló relación entre el Burnout y las variables: edad, grado de instrucción, área laboral, tiempo de servicio y modalidad de contrato.

## Sugerencias

Elaborar y aplicar un programa para el manejo de emociones y estrés como prevención del Síndrome de Burnout para los docentes de la Institución.

Profundizar el estudio sobre Satisfacción laboral en esta población docente, ya que a pesar que los resultados muestran media y alta Satisfacción Laboral, los comentarios, puntos de vista y reacciones de algunos docentes distan de los resultados porcentuales hallados en esta investigación.

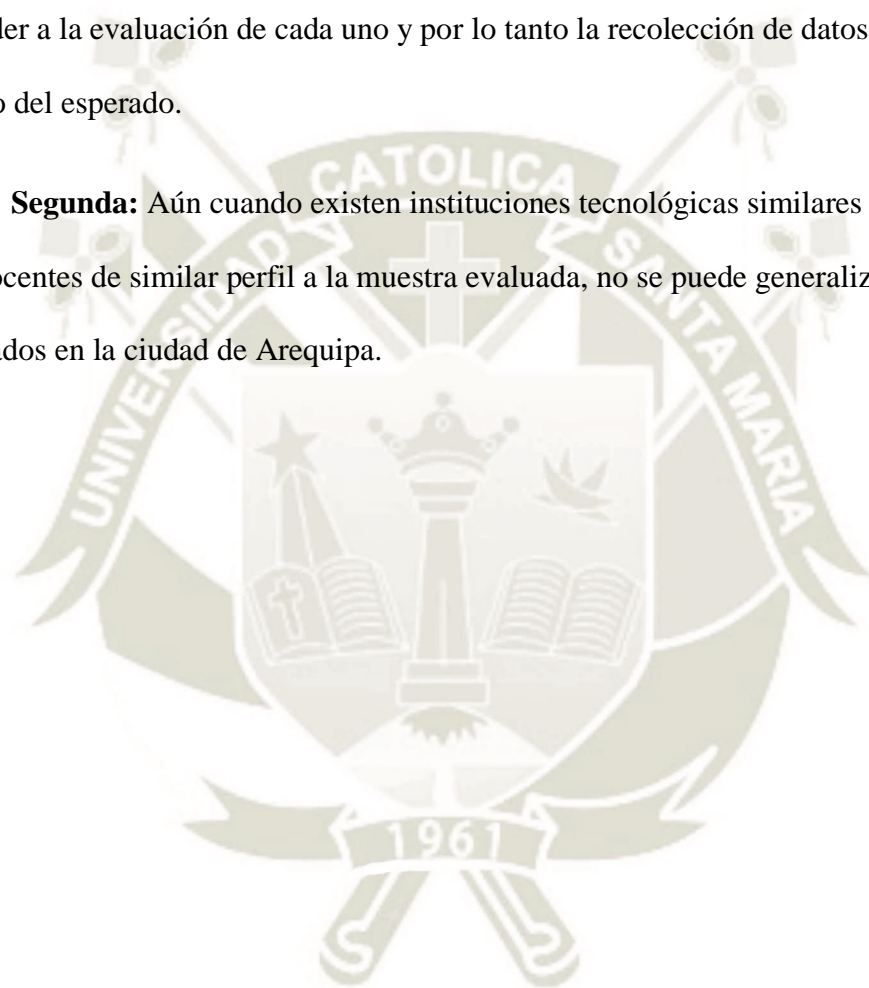
Realizar una re-evaluación por una persona o empresa externa que permita tomar datos con mayor exactitud disminuyendo el temor de los participantes a brindar respuestas que aunque no sean las deseables por la empresa, reflejen la verdadera situación en cuanto a su satisfacción laboral.



## Limitaciones

**Primera:** Los colaboradores evaluados para este estudio contaban con horarios distintos por la modalidad de su contrato ya sea parcial o de tiempo completo, viajes programados, semanas de evaluación, capacitaciones, permisos, salidas educativas o eventos propios de la labor docente, por lo que se tuvo que acudir varias veces para proceder a la evaluación de cada uno y por lo tanto la recolección de datos tomó mas tiempo del esperado.

**Segunda:** Aún cuando existen instituciones tecnológicas similares y que cuentan con docentes de similar perfil a la muestra evaluada, no se puede generalizar los resultados en la ciudad de Arequipa.



## Referencias

- Aldrete, M. G., Aranda, C., Valencia, S. y Salazar, J. G. (2011). Satisfacción laboral y síndrome burnout en docentes de secundaria. *Revista de Educación y Desarrollo*, 17.
- Alvarez, D. M. (2007). *Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de lima metropolitana* (Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú).
- Barboza, L. C., Muñoz, M. L., Rueda, P. X. y Suárez, K. G. (2009). Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en docentes universitarios. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y tecnología*, 2(1), 21-30.
- Bedoya, E. A., Vega N. E., Severiche, C. A. y Meza, M. J. (2017). Síndrome de Quemado (Burnout) en Docentes Universitarios: El Caso de un Centro de Estudios del Caribe Colombiano. *Form. Univ.*, 10(6).
- Casana, M. V. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa azucarera de Chiquitoy* (Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego, Perú).
- Castañeda, A. (2009). *Satisfacción y aspiración profesional de los licenciados en educación mención técnica mercantil que laboran en las instituciones educativas de Cumaná*. (Tesis de licenciatura, Universidad de Oriente Núcleo de Sucre, Cumaná, Venezuela).
- Crespo, R. et al. (2003). *Administración de empresas. Profesores de Enseñanza Secundaria. Volumen II*. Editorial Mad, S.L.: España.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá: Mc. Graw-Hill.
- Clark, A., Oswald, A. y Warr, P. (1996). Is job satisfaction U-shaped in age? *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69(1), 57-81.
- Dejours, C. A. (1992). *A loucura do trabalho. Estudo do psicopatologia do trabalho*. São Paulo: Cortez.

- Demerouti, E., Bakker A. B., Nachreiner, F. y Schaufeli, W. B. (2001). The Job Demands-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Duche, A. B. y Ames, R. (2018). Satisfacción laboral y compromiso institucional en tres universidades de la Región Arequipa. Recuperado de <http://congreso.pucp.edu.pe/gestion-innovacion/wp-content/uploads/sites/18/2018/03/Satisfacci%C3%B3n-laboral-y-compromiso-institucional-en-tres-universidades-de-la-Regi%C3%B3n-Arequipa.pdf>
- Durán, M. A., Extremera, N. y Rey, L. (2001). Burnout en profesionales de la enseñanza: un estudio en educación primaria, secundaria y superior. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 1, 45-62.
- Edel, R., García, A. y Casiano, R. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. Recuperado de [http://www.adizesca.com/site/assets/g-clima\\_y\\_compromiso\\_organizacional-en.pdf](http://www.adizesca.com/site/assets/g-clima_y_compromiso_organizacional-en.pdf)
- Fernández, M. (2002). Desgaste psíquico (Burnout) en profesores de educación primaria de Lima metropolitana. *Persona* 5, 27-66.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 2, 261-268.
- González, G., Carrasquilla, D., Latorre, G., Torres, V. y Villamil, K. (2015). Síndrome de Burnout en docentes universitarios. *Revista Cubana de Enfermería*, 31(4).
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Jiménez, A. E., Jara M. J. y Miranda, E. R. (2012). Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. *Revista Semestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional*, SP. 16(1), 125-134.



- Leiter, M. P., y Maslach, C. (1999). Six areas of work life: A model of the organizational context of burnout. *Journal of Health y Human Services Administration*, 21, 472–489.
- Leiter, M. P. y Maslach, C. (1988): The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Occupational Behavior*, 9, 297- 308.
- Lindblom, K. M., Linton, S. J., Fedeli, C. y Bryngelsson, I. (2006). Burnout in the Working Population: Relations to Psychosocial Work Factors. *International Journal of Behavioral Medicine*, 13(1), 51-59.
- Malandar, N. M. (2016). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario. *Cienc Trab*, 18(57), 177-182.
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 112.
- Maslach C y Goldberg J. (1998). Prevention of burnout New perspectives. *Rev. Appliedn y Preventive Psychology*. 7, 63-74.
- Maslach, C., Schaufeli, W. y Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Maslach, C. (2009) Comprendiendo el Burnout. *Cienc Trab*. 32, 37-43.
- McClelland, D. (1965). Thinking ahead- Achievement Motivation Can Be Developed. *Harvard Business Review*, 7-24.
- McHugh, M. L. (2013). La prueba Chi-cuadrado de la independencia. *Biochem Med (Zagreb)*, 23(2), 143-149.
- Michalos, A. C. (Ed.). (2014). *Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research*. New York: Springer Reference.
- Mira, K., Salazar, V. y Urán, K. (2005). *Aproximaciones teóricas y hallazgos empíricos sobre el síndrome de Burnout. Estado del Arte*. (Trabajo de grado, Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana).
- Morales, S., García, V. y Silva, K. (2017). Burnout y satisfacción laboral: hallazgos diferenciales por género. *Revista PUCE*, 105, 101-124.

- Muñoz, C. F. y Corra, C. M. (2012). Burnout docente y estrategias de afrontamiento en docentes de primaria y secundaria. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 3(2), 226-242.
- Olivares-Faúndez, V. (2016). *Christina Maslach, comprendiendo el burnout. Cienc Trab.*, 19(58).
- Palma, S. (1999) Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en Colaboradores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1), 27 -34.
- Papalia, D. E., Duskin, R. y Martorell, G. (2012). *Desarrollo Humano*. México D. F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL - SPC*. (1ª ed.). Perú.
- Pujol, L. J. (2016). Satisfacción Laboral en docentes universitarios: medición y estudio de variables influyentes. *REDU. Revista de Docencia Universitaria*, 14(2), 261-292.
- Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Rojas, M., Méndez, R. y Montero, L. (2013). Satisfacción laboral y relaciones de género en la universidad. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 40, 204-215.
- Ruíz, C. M. (2009). *Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán* (Tesis de licenciatura, Universidad del Bio – Bio, Chile).
- Zaldívar, A., Estrada, R., Qui, S., Moncada, M. y Aguilar, P. A. (2013). Relación entre Burnout y Desempeño Docente en el Nivel Superior. *Revista Electrónica de Investigación en Educación Superior*, 1.

## Anexos

### ESCALA DE SATISFACCION LABORAL SL – SPC

Estimado colaborador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral a continuación le presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad seleccionando la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde que esta encuesta es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas.

Edad:

Género:

Grado de instrucción:

Área a la que pertenece:

Total Acuerdo	Acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Total Desacuerdo
---------------	---------	----------	---------------	------------------

1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.
5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra
6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)
7. Me siento mal con lo que hago.
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.
9. Me agradan trabajar con mis compañeros.
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.
13. El ambiente donde trabajo es confortable.
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable



15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.
17. Me disgusta mi horario.
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.
23. El horario de trabajo me resulta incómodo.
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.
26. Mi trabajo me aburre.
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.
29. Mi trabajo me hace sentir realizado.
30. Me gusta el trabajo que realizo.
31. No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.
36. Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.

## INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

A continuación, se presenta un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

Nunca	0
Alguna vez al año o menos	1
Una vez al mes o menos	2
Algunas veces al mes	3
Una vez por semana	4
Algunas veces por semana	5
Todos los días	6

- |   |               |
|---|---------------|
| 1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado   | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 2. Al final de la jornada me siento agotado   | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo           | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 4. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis alumnos  | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 5. Creo que trato a algunos alumnos con indiferencia  | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 6. Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mí   | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis alumnos  | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 8. Me siento agotado por el trabajo   | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros                              | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 10. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo                        | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente  | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 12. Me encuentro con mucha vitalidad  | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 13. Me siento frustrado por mi trabajo  | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro   | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los alumnos a los que tengo a mi cargo en el colegio | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 16. Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce bastante estrés                                       | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis alumnos   | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 18. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis alumnos  | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo   | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 20. En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades  | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 21. Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo                               | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 22. Siento que los alumnos me culpan de algunos de sus problemas  | 0 1 2 3 4 5 6 |

## Niveles de Correlación

Se ha considerado las siguientes magnitudes de correlación propuestas por Hernández et al. (2010):

$0.00$  = *No existe correlación*

$\geq 0.10$  = *Correlación muy débil.*

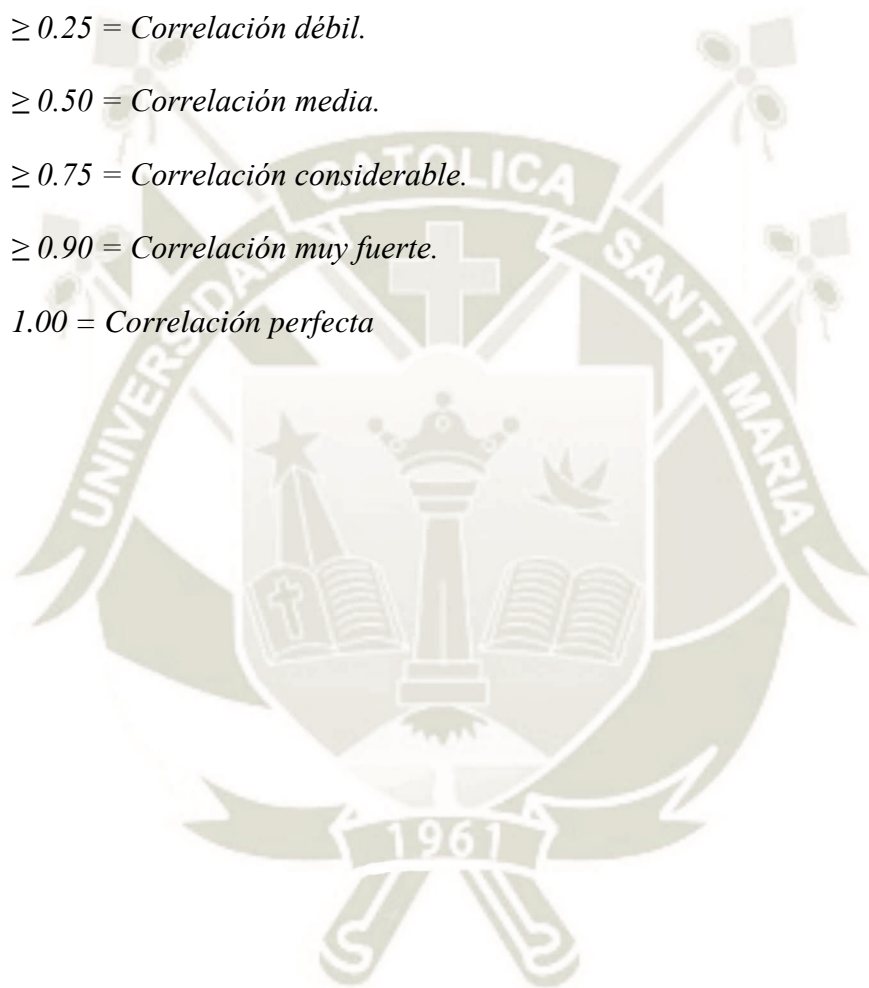
$\geq 0.25$  = *Correlación débil.*

$\geq 0.50$  = *Correlación media.*

$\geq 0.75$  = *Correlación considerable.*

$\geq 0.90$  = *Correlación muy fuerte.*

$1.00$  = *Correlación perfecta*





## Matriz de datos

ID	Edad	Género	Nivel educativo	Área laboral	Tiempo de servicio	Modalidad de trabajo	Cansan.	Despers.	Realizac.	Nivel burnout	Cond.fis.	Ben.Lab.	Polít.Adm.	Rel.Soc.	Des. Per.	Des.Tar.	Rel.Aut.	Nivel satisf.
1	Media	Hombre	Maestría	Estudios g.	10 años a más	Tiempo p.	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Media	Media	Media	Media	Media	Alta	Media	Media
2	Temprana	Mujer	Maestría	Estudios g.	1 a 3 años	Tiempo p.	Alto	Bajo	Medio	Bajo	Alta	Media	Media	Alta	Media	Alta	Media	Media
3	Media	Hombre	Doctorado	Estudios g.	10 años a más	Tiempo c.	Bajo	Bajo	Alto	Bajo	Alta	Media	Baja	Alta	Alta	Alta	Media	Media
4	Temprana	Hombre	Técnico y u.	Calidad e.	1 a 3 años	Tiempo c.	Alto	Medio	Alto	Bajo	Baja	Media	Baja	Media	Baja	Media	Media	Baja
5	Temprana	Hombre	Maestría	Seguridad	5 a 10 años	Tiempo c.	Alto	Medio	Alto	Bajo	Alta	Alta	Baja	Baja	Alta	Media	Alta	Media
6	Temprana	Hombre	Universitario	Mecánica	1 a 3 años	Tiempo p.	Medio	Bajo	Alto	Bajo	Baja	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media
7	Temprana	Hombre	Universitario	Seguridad	5 a 10 años	Tiempo c.	Bajo	Bajo	Alto	Bajo	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Alta	Media
8	Media	Hombre	Maestría	Operac.Min.	5 a 10 años	Tiempo c.	Bajo	Bajo	Alto	Bajo	Alta	Media	Alta	Alta	Media	Alta	Media	Alta
9	Temprana	Hombre	Maestría	Seguridad	3 a 5 años	Tiempo c.	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Alta	Alta	Media	Media	Media	Media	Media	Media
10	Media	Hombre	Universitario	Estudios g.	3 a 5 años	Tiempo p.	Bajo	Bajo	Alto	Bajo	Alta	Media	Media	Media	Media	Alta	Baja	Media
11	Temprana	Hombre	Técnico y u.	Otros	5 a 10 años	Tiempo c.	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Alta	Alta	Alta	Alta	Media	Media	Media	Media
12	Media	Mujer	Técnico	Otros	3 a 5 años	Tiempo c.	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Alta	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media
13	Media	Mujer	Maestría	Estudios g.	1 a 3 años	Tiempo p.	Alto	Bajo	Medio	Bajo	Media	Media	Media	Media	Alta	Alta	Alta	Media
14	Media	Hombre	Maestría	Estudios g.	5 a 10 años	Tiempo p.	Medio	Bajo	Alto	Bajo	Alta	Media	Alta	Alta	Media	Media	Media	Media
15	Media	Mujer	Universitario	Estudios g.	3 a 5 años	Tiempo c.	Alto	Bajo	Alto	Bajo	Baja	Media	Baja	Media	Media	Media	Media	Media
16	Media	Mujer	Maestría	Estudios g.	10 años a más	Tiempo p.	Bajo	Bajo	Alto	Bajo	Baja	Baja	Media	Media	Alta	Alta	Media	Media
17	Temprana	Hombre	Maestría	Estudios g.	1 a 3 años	Tiempo p.	Alto	Bajo	Alto	Bajo	Media	Media	Baja	Media	Media	Media	Baja	Media
18	Media	Hombre	Técnico	Mecánica	5 a 10 años	Tiempo c.	Medio	Medio	Medio	Bajo	Media	Media	Baja	Media	Media	Media	Baja	Media
19	Media	Mujer	Maestría	Estudios g.	1 a 3 años	Tiempo p.	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Alta	Alta	Media	Alta	Media	Alta	Alta	Media
20	Temprana	Hombre	Técnico y u.	Estudios g.	5 a 10 años	Tiempo p.	Bajo	Bajo	Alto	Bajo	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
21	Temprana	Hombre	Técnico	Informática	1 a 3 años	Tiempo p.	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Alta	Alta	Media	Media	Media	Alta	Alta	Alta
22	Temprana	Hombre	Maestría	Estudios g.	1 a 3 años	Tiempo p.	Bajo	Bajo	Alto	Bajo	Media	Media	Alta	Media	Alta	Alta	Media	Media
23	Temprana	Hombre	Maestría	Estudios g.	1 a 3 años	Tiempo p.	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Baja	Media
24	Temprana	Hombre	Técnico	Mecánica	1 a 3 años	Tiempo p.	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
25	Media	Hombre	Técnico	Mecánica	5 a 10 años	Tiempo c.	Bajo	Bajo	Alto	Bajo	Alta	Media	Media	Alta	Alta	Alta	Alta	Media
26	Temprana	Hombre	Maestría	Estudios g.	1 a 3 años	Tiempo p.	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Alta	Media	Media	Media	Alta	Alta	Alta	Alta
27	Temprana	Hombre	Universitario	Informática	5 a 10 años	Tiempo c.	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Media	Media	Media	Baja	Baja	Media	Media	Baja
28	Media	Mujer	Universitario	Estudios g.	1 a 3 años	Tiempo p.	Bajo	Bajo	Alto	Bajo	Alta	Alta	Media	Media	Media	Alta	Alta	Media
29	Temprana	Hombre	Maestría	Mecánica	1 a 3 años	Tiempo c.	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Media	Media	Baja	Baja	Media	Media	Alta	Media
30	Temprana	Hombre	Técnico y u.	Mecánica	5 a 10 años	Tiempo p.	Bajo	Bajo	Alto	Bajo	Alta	Alta	Media	Alta	Media	Media	Alta	Media
31	Temprana	Hombre	Técnico y u.	Mecánica	1 a 3 años	Tiempo p.	Medio	Bajo	Alto	Bajo	Alta	Media	Media	Media	Alta	Alta	Media	Alta
32	Temprana	Hombre	Maestría	Seguridad	1 a 3 años	Tiempo c.	Bajo	Bajo	Alto	Bajo	Alta	Media	Alta	Alta	Alta	Media	Alta	Media
33	Media	Hombre	Maestría	Mecánica	10 años a más	Tiempo c.	Bajo	Bajo	Alto	Bajo	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
34	Media	Hombre	Maestría	Mecánica	5 a 10 años	Tiempo c.	Alto	Bajo	Bajo	Medio	Baja	Baja	Baja	Alta	Media	Media	Media	Media
35	Media	Hombre	Maestría	Mecánica	1 a 3 años	Tiempo p.	Alto	Alto	Bajo	Alto	Media	Media	Baja	Media	Media	Media	Alta	Media
36	Media	Hombre	Universitario	Electrotecnia	5 a 10 años	Tiempo c.	Bajo	Bajo	Alto	Bajo	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
37	Temprana	Hombre	Universitario	Estudios g.	1 a 3 años	Tiempo p.	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Alta	Alta	Media	Media	Media	Media	Media	Media
38	Media	Hombre	Técnico y u.	Mecánica	3 a 5 años	Tiempo p.	Bajo	Bajo	Alto	Bajo	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media
39	Temprana	Hombre	Técnico	Mecánica	1 a 3 años	Tiempo p.	Bajo	Bajo	Alto	Bajo	Media	Media	Media	Media	Media	Alta	Alta	Media
40	Temprana	Mujer	Técnico y u.	Informática	1 a 3 años	Tiempo p.	Bajo	Bajo	Alto	Bajo	Alta	Media	Media	Media	Media	Media	Alta	Media
41	Temprana	Hombre	Universitario	Seguridad	5 a 10 años	Tiempo c.	Bajo	Bajo	Alto	Bajo	Alta	Alta	Media	Media	Media	Media	Baja	Media
42	Temprana	Hombre	Universitario	Estudios g.	1 a 3 años	Tiempo c.	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Baja	Media	Baja	Media	Baja	Media	Baja	Baja
43	Temprana	Mujer	Técnico y u.	Informática	3 a 5 años	Tiempo c.	Medio	Bajo	Alto	Bajo	Alta	Alta	Media	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
44	Temprana	Hombre	Maestría	Operac.Min.	1 a 3 años	Tiempo p.	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Alta	Media	Baja	Media	Media	Media	Media	Media
45	Media	Hombre	Técnico y u.	Informática	3 a 5 años	Tiempo c.	Bajo	Bajo	Alto	Bajo	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
46	Media	Hombre	Técnico	Electrotecnia	10 años a más	Tiempo c.	Alto	Bajo	Alto	Bajo	Alta	Alta	Media	Media	Alta	Alta	Alta	Alta
47	Media	Mujer	Universitario	Otros	1 a 3 años	Tiempo c.	Bajo	Bajo	Alto	Bajo	Alta	Media	Alta	Media	Media	Media	Media	Media
48	Temprana	Mujer	Maestría	Informática	3 a 5 años	Tiempo p.	Bajo	Bajo	Alto	Bajo	Media	Media	Media	Alta	Alta	Alta	Media	Alta
49	Temprana	Mujer	Universitario	Electrotecnia	3 a 5 años	Tiempo p.	Medio	Bajo	Alto	Bajo	Media	Media	Media	Media	Alta	Alta	Media	Media
50	Media	Hombre	Doctorado	Estudios g.	10 años a más	Tiempo c.	Alto	Alto	Alto	Medio	Baja	Media	Baja	Media	Media	Media	Alta	Media
51	Media	Hombre	Técnico	Mecánica	10 años a más	Tiempo c.	Medio	Bajo	Alto	Bajo	Media	Media	Baja	Alta	Media	Alta	Media	Media
52	Temprana	Mujer	Maestría	Calidad e.	3 a 5 años	Tiempo c.	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Media	Alta	Media	Media	Media	Media	Media	Media
53	Temprana	Mujer	Maestría	Administraci	1 a 3 años	Tiempo c.	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media
54	Temprana	Hombre	Técnico	Mecánica	3 a 5 años	Tiempo p.	Alto	Medio	Alto	Bajo	Media	Media	Baja	Alta	Media	Media	Baja	Media
55	Media	Hombre	Técnico y u.	Mecánica	10 años a más	Tiempo c.	Bajo	Bajo	Alto	Bajo	Baja	Media	Baja	Alta	Alta	Alta	Baja	Media
56	Media	Hombre	Técnico y u.	Mecánica	10 años a más	Tiempo c.	Bajo	Bajo	Alto	Bajo	Baja	Media	Alta	Media	Media	Media	Media	Media
57	Temprana	Mujer	Maestría	Estudios g.	5 a 10 años	Tiempo c.	Medio	Alto	Alto	Bajo	Media	Alta	Media	Media	Alta	Alta	Alta	Alta
58	Temprana	Hombre	Técnico y u.	Mecánica	5 a 10 años	Tiempo c.	Alto	Bajo	Alto	Bajo	Baja	Baja	Baja	Media	Media	Media	Baja	Baja
59	69	Hombre	Técnico y u.	Mecánica	10 años a más	Tiempo c.	Bajo	Bajo	Alto	Bajo	Media	Media	Media	Media	Alta	Alta	Media	Media
60	Temprana	Hombre	Técnico	Mecánica	5 a 10 años	Tiempo c.	Alto	Alto	Bajo	Alto	Alta	Media	Baja	Media	Alta	Alta	Media	Media
61	Media	Hombre	Técnico y u.	Mecánica	10 años a más	Tiempo c.	Medio	Bajo	Medio	Bajo	Media	Media	Baja	Media	Media	Media	Media	Media
62	Temprana	Hombre	Técnico y u.	Mecánica	1 a 3 años	Tiempo p.	Bajo	Bajo	Alto	Bajo	Alta	Media	Baja	Media	Media	Alta	Alta	Media
63	Temprana	Mujer	Maestría	Estudios g.	1 a 3 años	Tiempo p.	Alto	Alto	Medio	Medio	Alta	Media	Baja	Baja	Media	Media	Media	Media
64	Temprana	Hombre	Técnico	Mecánica	1 a 3 años	Tiempo p.	Bajo	Bajo	Alto	Bajo	Alta	Alta	Media	Alta	Media	Alta	Media	Alta