

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE PSICOLOGIA



**SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN DOCENTES DE
INSTITUCIONES EDUCATIVAS ESTATALES Y PRIVADAS DEL DISTRITO DE
SAN MARTIN DE PORRES**

Tesis presentada por:

Pierina Cordero Diaz

Annett Sheyla Vargas Sánchez

Para optar el Título Profesional de:

Licenciadas en Psicología

Asesor

Mg. Carlos Reyes Romero

Lima - Perú

2019

Dedicatoria o agradecimiento

A dios, por la vida

A nuestros padres, por el apoyo, contención y soporte en toda esta etapa.

A nuestros hermanos, familiares y amigos, por las palabras de ánimo y aliento.

A nuestro asesor, Mg. Carlos Reyes Romero, por el acompañamiento y guía.

A nuestra Alma Mater, Universidad Ricardo Palma, por formarnos con sólidos
conocimientos y valores afines a la profesión.

A nuestro maestro y padrino, Dante Gazzolo Durand, por enseñarnos que con pasión,
esfuerzo y perseverancia se nutre la profesión.

INTRODUCCION

Para que el docente pueda mostrar eficacia en su labor diaria, necesita sentirse a gusto con la misma, percibir su utilidad y contar con las competencias, habilidades y capacidades requeridas para el puesto de trabajo; Malander (2016) menciona que dentro de las problemáticas que han aquejado al sector de la docencia en las últimas décadas, ha cobrado relevancia el aumento de la predominancia del síndrome de burnout y la disminución de la satisfacción laboral, afectando por consiguiente la salud y las capacidades de los afectados.

Asimismo, genera desmotivación hacia su alumnado, mostrando ausentismo en las clases y malas relaciones dentro de su círculo laboral, impidiendo el adecuado funcionamiento de un organismo educativo.

En tal sentido, nuestro estudio pretende propiciar información válida y actualizada sobre la relación del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales docentes de instituciones educativas estatales y privadas del distrito de San Martín de Porres.

El estudio ha sido distribuido en seis capítulos. En cuanto al capítulo I, se realiza el planteamiento de estudio, dentro de ello se hace la formulación del problema, los objetivos, justificación y las limitaciones del trabajo de investigación. En el capítulo II, denominado marco teórico conceptual, se hacen conocer investigaciones relacionadas al tema, el marco teórico y el marco conceptual. Para ello se tomarán como base las opiniones y definiciones de los autores. El capítulo III, contiene los supuestos científicos, las hipótesis y las variables

a desarrollar en la investigación. El capítulo IV, presenta la metodología de la investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los procedimientos para la indagación respectiva. Se da a conocer en el capítulo V, los resultados de la investigación, dentro de ello se tiene el análisis e interpretación, confiabilidad del instrumento, comprobación de las hipótesis. En el capítulo VI, es donde se detalla el resumen y las conclusiones. Finalmente se presenta las referencias bibliográficas, bibliografía y anexos.

INDICE

Dedicatoria o agradecimiento.....	3
INTRODUCCION.....	4
INDICE.....	6
ÍNDICE DE TABLAS.....	9
CAPITULO I.....	10
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	10
1.1. Formulación del problema.....	10
1.2. Objetivos.....	12
1.2.1. General	12
1.2.2. Específicos	12
1.3. Importancia y justificación del estudio.....	13
1.4. Limitaciones del estudio	14
CAPITULO II.....	15
MARCO TEÓRICO / CONCEPTUAL.....	15
2.1. Marco Histórico	15
2.2. Investigaciones relacionadas con el tema	17
a. Investigaciones internacionales.....	17
b. Investigaciones nacionales.....	20
2.3. Bases teórico - científicas del estudio	23

2.3.1. Burnout.....	23
2.3.2. Satisfacción laboral	31
2.3.3. Profesional docente y su relación con ambos constructos	39
2.4. Definición de términos básicos.....	40
CAPITULO III	41
HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	41
3.1. Supuestos científicos básicos	41
3.2. Hipótesis.....	43
3.2.1. General	43
3.2.2. Específicas.....	43
3.3. Variables de estudio	45
CAPITULO IV	46
MÉTODO.....	46
4.1. Población, muestra o participantes.....	46
4.2. Tipo y diseño de investigación.....	47
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	48
4.3.1. Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach.....	49
4.3.2. Escala de Satisfacción Laboral SL- SPC	52
4.4. Procedimientos y técnicas de procesamiento de datos	55

CAPÍTULO V	57
RESULTADOS	57
5.1. Presentación de datos generales	57
5.2. Presentación y análisis de datos	62
5.3. Interpretación y discusión de resultados	69
CAPÍTULO VI	73
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	73
6.1. Conclusiones generales y específicas.....	73
6.2. Recomendaciones.....	75
6.3. Resumen.....	76
6.4. Abstract. Key words	77
REFERENCIAS	78
ANEXOS.....	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Distribución de la muestra de docentes de instituciones educativas estatales y privadas del distrito de San Martín de Porres (N=123)
Tabla 2	Distribución porcentual de la muestra de Docente (N=123) de Instituciones Educativas estatales y privadas del distrito de San Martín de Porres considerando el sexo
Tabla 3	Prueba de Bondad de Ajuste Kolmogorov-Smirnov del inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (N=123)
Tabla 4	Confiabilidad global Alfa de Cronbach para el Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach
Tabla 5	Confiabilidad Alpha de Cronbach de los ítems del Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach
Tabla 6	Confiabilidad global Alfa de Cronbach para la Escala de Satisfacción Laboral-CV
Tabla 7	Confiabilidad Alpha de Cronbach de los ítems de la Escala de Satisfacción Laboral SL-CV
Tabla 8	Correlación de Spearman entre los factores de burnout y subescalas de satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas estatales y privadas del distrito de San Martín de Porres (n=123)
Tabla 9	Comparación de los resultados de la evaluación de las subescalas de burnout y los factores de satisfacción laboral, respecto al sexo, en docentes de instituciones educativas estatales y privados del distrito de San Martín de Porres (H=37; M=86)
Tabla 10	Comparación de los resultados de la evaluación de las subescalas de burnout y los factores de satisfacción laboral, respecto al tipo de gestión, en docentes de instituciones educativas del distrito de San Martín de Porres (P=62; E=61)
Tabla 11	Percentiles (Pc) para los puntajes totales directos de burnout general en docentes de instituciones educativas estatales y privados del distrito de San Martín de Porres (n=123)
Tabla 12	Percentiles para los puntajes totales directos de satisfacción laboral general en docentes de instituciones educativas estatales y privados del distrito de San Martín de Porres (n=123)

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Formulación del problema

En una organización educativa el docente es el principal agente en la formación y aprendizaje de los alumnos, por ello, es importante que además de contar con competencias para su desempeño, estos disfruten de su puesto de trabajo. De acuerdo con Cuenca y Carrillo (2017) una metodología pedagógica de calidad viene acompañado de docentes que demuestran motivación, animo, reconocimiento y retribución de su labor.

Actualmente las demandas de desempeño pedagógico, el avance de la tecnología, las exigencias del sistema educativo y sociedad hacen a los educandos sobrellevar una temporada donde emergen diversos tipos de situaciones que antes no existían. Así pues, el lidiar con ello podría generar impacto negativo en el docente y a su vez en la relación que este tenga con el alumno.

Illaja y Reyes (2016), refieren que la normativa al desempeño y la docencia, exige formación a nivel de posgrado, asimismo hay demandas en el cumplimiento del ejercicio docente, tareas administrativas y como la investigación son algunas de ellas. Finalmente, estas exigencias los exponen a la sobrecarga laboral y son muchas veces priorizadas por encima de la familia o necesidades personales pues tienen una alta incidencia sobre la organización educativa.

Oramas (2013), refiere que cuando el docente está expuesto al estrés y sus recursos personales para confrontarlo no son eficaces empiezan a desarrollar fácilmente diferentes

síndromes o desgastes emocionales siendo el más común el síndrome de burnout. Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) señalan que el burnout conduce a la baja productividad y efectividad en el trabajo lo que en consecuencia genera insatisfacción, falta de compromiso, falta dedicación y esfuerzo por llevar a cabo las actividades propias de la labor. Por consiguiente, concluimos que, al identificar cansancio a nivel físico como emocional, daño individual como en la organización y ausentismo laboral se puede concluir que existe burnout en el docente siendo el progreso de un estrés crónico convertido en el síndrome.

En relación a nuestro país, tenemos a Murillo y Román (2012) quienes en su investigación sobre las condiciones y singularidades de los profesores en América Latina, sostiene que los educadores peruanos se encuentran en un posición promedio en la región latinoamericana, siendo los menos satisfechos con su labor y en su mayoría lograr migrar a otro centro educativo.

Asimismo, y de acuerdo con Zavala (2008) el docente estresado debe ser un punto de importación, pues resulta adecuado comprender sus reacciones psicológicas y fisiológicas dentro de la organización para así los altos mandos de la educación puedan emplear métodos de como disminuirlo y lograr saludables y efectivos centros de trabajo.

Partiendo de esto y del impacto que genera el síndrome de burnout y la satisfacción en los educadores nos planteamos la siguiente interrogante:

¿Cómo se relaciona el burnout y la satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas estatales y privadas del distrito de San Martín de Porres?

¿Existe relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral considerando las variables sexo y tipo de gestión; y además cuál es el nivel de burnout y satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas estatales y privadas del distrito de San Martín de Porres?

1.2. Objetivos

1.2.1. General

- a. Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas estatales y privadas del distrito de San Martín de Porres.

1.2.2. Específicos

- a. Determinar la relación entre las subescalas de burnout y la satisfacción laboral general en los docentes de instituciones educativas estatales y privadas del distrito de San Martín de Porres.
- b. Comparar el síndrome de burnout y la satisfacción laboral general en los docentes de instituciones educativas estatales y privadas del distrito de San Martín de Porres en función al sexo y tipo de gestión.

c. Identificar el nivel de síndrome burnout en docentes de instituciones educativas estatales y privadas del distrito de San Martín de Porres.

d. Identificar el nivel de satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas estatales y privadas del distrito de San Martín de Porres.

1.3. Importancia y justificación del estudio

Si bien todo profesional está expuesto a factores que generan estrés; a nivel crónico, el burnout es un síndrome asociado a problemas somáticos, de ansiedad e insomnio, afectando significativamente la salud física y psicológica del que la padece. Asimismo, entre sus múltiples manifestaciones está el descenso de la satisfacción laboral, Nahar, et, al. (Citado en Arias, Sánchez y Ceballos, 2017).

En este caso, los directivos deben tener en cuenta, que factores son importantes para la autorrealización del docente y en qué grado esto contribuye en su estado anímico. Se conoce siendo los docentes son quienes prestan servicio a otras personas por ende son más expuestos a sufrir a estrés, por ende están más expuestos a relacionarse con el burnout por el estrés, García (citado en Farfán ,2009).

La presente investigación tiene como importancia contribuir con el estudio teórico, social, práctico, metodológico y organizacional del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los pedagogos, nos permitirá involucrarnos en la complejidad de la situación

estudiada, entender su dinámica y acercarnos a las percepciones que tienen estos profesionales sobre el marco de la gestión educativa del sector público y privado.

La exploración continua del impacto del burnout y satisfacción laboral en el bienestar de las personas, especialmente en el margen de las tareas de servicio educativo, no siendo abordada a profundidad en el país, ello nos lleva a la necesidad de evaluar ambas variables específicamente en docentes que pertenecen tanto colegios estatales como privados dentro del distrito de San Martín de Porres.

Finalmente se pretende que el análisis de esta investigación ayude a fortalecer estudios y prácticas hechas anteriormente, asimismo sirva de apoyo para futuras investigaciones o para la ejecución de planes de control tendientes a su reducción y manejo psicológico.

1.4. Limitaciones del estudio

Dentro de la delimitación de la investigación señalamos que se ha empleado un muestreo de tipo intencionado, por lo cual, los resultados solo podrán ser utilizados a la muestra seleccionada. Asimismo, existe el riesgo del falseo de respuestas por mostrar una imagen esperada y la omisión de respuestas en las pruebas.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO / CONCEPTUAL

2.1. Marco Histórico

Los inicios del síndrome de burnout recaen en el investigador Freudenberger, especificándolo como una percepción de decepción y una presencia de agotamiento y pérdida de interés. Fue en 1976 donde la psicóloga Maslach, popularizó este concepto, considerando que el burnout era un “proceso gradual de la pérdida de responsabilidad personal y desinterés entre sus compañeros de trabajo y estaba dado en aquellas personas que laboraban específicamente con el trato directo y servicio humano”. Para 1981, Maslach junto con Jackson realizaron una investigación de tipo más empírica, al estudiar la activación de la sensación resultado de relaciones interpersonales y cómo nos adaptamos a ello, concluyen que el burnout es un tipo de estrés crónico, donde intervienen variables emocionales, variables actitudinales y variables cognitivo-aptitudinales. Ambos, gestaron el inventario Maslach Burnout Inventory (1981,1986), compuesto por: despersonalización, realización personal y agotamiento emocional. Actualmente, el síndrome de burnout es definido patología psicológica ocasionado por un estresor exterior al individuo, presentándose en el ámbito profesional y es un constructo trifactorial, Maslach et al. (Citado en Buzzetti, 2005). En el caso de los docentes: el agotamiento emocional, se relaciona con falta de energía y de mecanismos personales por contacto constante con alumnado; la despersonalización, refiere a los sentimientos y actitudes negativas hacia otros individuos y la realización personal es más una evaluación negativa de sí mismo en relación a su tarea educando e individualmente (Rodríguez, Guevara y Viramontes, 2017).

En relación a la satisfacción laboral; fue a mediados del siglo XX, que Elton Mayo, psicólogo australiano, trajo la idea de sentimiento en la psicología organizacional e industrial Landy y Conte (citado en Polanco, 2014). Más tarde, en 1935, Robert Happock fue reconocido como el pionero de la satisfacción laboral, ya que logra formalizar sus estudios, encontrando que existen variables relacionadas con el puesto así como individuales influyen en la satisfacción laboral. Con el paso del tiempo y debido a ambas experiencias, se logró popularizar el tema, haciendo que los investigadores sociales busquen indagar sobre la postura del trabajador la satisfacción laboral. A finales del siglo XX, ya se hallaron más de 3,000 artículos de investigación sobre el tema (Polanco, 2014). En la actualidad, no hay un consenso de la definición de satisfacción laboral. Para algunos la satisfacción laboral refiere a un estado anímico a experiencias laborales, mientras que para otros es una actitud general al trabajo. Nosotras coincidimos que en la satisfacción laboral es una postura hacia el puesto de labor, donde al evaluar la experiencia laboral involucramos sentimientos que pueden hacerla favorable o desfavorable.

2.2. Investigaciones relacionadas con el tema

a. Investigaciones internacionales

Zuniga y Pizarro (2018), presentaron una investigación a fin de analizar la existencia del síndrome de burnout en maestros de un colegio público regional chileno. Para ello contaron con un total de 49 participantes (45 docentes y 4 directivos) de un colegio público de enseñanza técnico profesional de la ciudad de Coquimbo. La recolección de datos se dio a través del inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Finalmente, los resultados señalaron que hay un nivel de tipo medio o bajo de síndrome de burnout global en los educadores del colegio. A su vez la dimensión de agotamiento emocional mostró una incidencia importante en el 34% de los encuestados, mientras que los problemas de escasa realización personal y despersonalización en la tarea laboral encuentran en niveles bajos y bajo medio respectivamente, lo que refiere que la mayor parte de los educadores no muestran insensibilidad o despreocupación con los estudiantes. Asimismo, los resultados señalaron que la edad en los educadores no influye significativamente en los niveles del burnout.

Gonzales (2018), realizó un estudio el cual consideró como finalidad encontrar el vínculo entre la satisfacción laboral exploratorio sobre el nivel de satisfacción laboral en el rol docente y su relación con el síndrome de desgaste profesional en los maestros de colegios privados. y el síndrome en una muestra de 94 educadores correspondientes a tres colegios privados de un Municipio del Sur de Puerto Rico. La recolección de datos se dio a través del Escala de Satisfacción Laboral de Peiró y el Cuestionario de Síndrome de Desgaste Profesional de Burnout para docentes de Maslach, asimismo se tomó un cuestionario sociodemográfico que requería información personal de cada participante. Finalmente, los

resultados refieren que los docentes se encuentran satisfechos con todo lo relacionado a su labor docente, más existen indicios del síndrome de burnout. Por otro lado, en términos de las categorías del síndrome de desgaste profesional el 78.3% indicó que se encuentran en una etapa de despersonalización. Asimismo, en lo que refiere a la realización personal los docentes se muestran realizados personal y profesionalmente.

Salgado y Leria (2018), en su investigación tuvieron como objetivo analizar la percepción de calidad de vida profesional (CVP) y los niveles del síndrome de burnout (SB) y Utilizaron el Cuestionario de Estar Quemado por el Trabajo (CESQT) Cuestionario de Vida Profesional (CVP-35) y el Inventario de los Cinco Factores. Los resultados dieron que el estilo de personalidad está relacionado con el burnout, personalidad inseguro mantiene un puntaje alto en las dimensiones de culpa e indolencia Contaron con la participación 212 profesores de educación primaria de la comuna de Copiapó, Chile. Por ultimo en las variables de sexo, los varones presentaron puntuaciones altas en escalas de culpa e indolencia, a diferencia de las mujeres que tuvieron grados altos en la de ilusión por el trabajo

Martínez (2017), en su estudio analizó 5.733 escuelas de alrededor 15 países latinoamericanos que estuvieron en el Tercer Estudio Regional Comparativo y Explicativo (TERCE) de la UNESCO. Recogiendo que el entorno laboral, el apoyo y clima hacia los docentes impactan en alto grafo de satisfacción laboral. Titulando a la exploración “La Incidencia del Liderazgo y el Clima Escolar en la Satisfacción Laboral de los maestros en América Latina”, tuvo como propósito percibir la relación entre la dirección educativa, la satisfacción laboral del profesor y el clima.

Malander (2016), realizó un estudio participando 133 docentes de 6 centros educativos privados de Misiones – Argentina, utilizando los instrumentos: Escala de Satisfacción Laboral para docentes de Oros y Main y el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson. El fin era establecer el aumento y disminución del burnout en referencia a la satisfacción laboral y algunas características sociodemográficas y laborales. Finalmente, las conclusiones fueron que el burnout tiene nexo con la disminución de la satisfacción laboral, además, los factores de la satisfacción laboral intrínsecos indicaron ser los que mejor predecían la despersonalización, cansancio emocional y realización personal, por otro lado, el cansancio emocional solo es anunciado por los factores extrínsecos. Por último, la edad fue la variable que anuncia mejor el Síndrome.

Marengo y Ávila (2016), recogieron que existe menos realización profesional y más agotamiento en mujeres y que hay mayor despersonalización en varones; todo esto fue expuesto en una investigación en la cual evaluaron las diferencias entre las manifestaciones de burnout y los problemas de salud mental. Reuniendo a 235 docentes de 4 centros de nivel medio en Colombia. Para la recolección de datos aplicaron el Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach & Jackson y el Cuestionario de Salud General (General Health Questionnaire, GHQ-28), siendo un estudio empírico de diseño comparativo.

Menghi y Oros (2014), detalla en su presentación el cual estuvo compuesta por 229 educadores de primaria de Rios y Buenos Aires – Argentina. Tuvieron por objetivo encontrar el impacto de las dimensiones del burnout y la satisfacción laboral en los pedagogos. Teniendo a los más satisfechos con su labor presentaron bajos grados de cansancio emocional

y altos valores con respecto a la realización personal. Para la recopilación de información utilizaron la Escala de Satisfacción Laboral para Docentes (ESLA-Educación) y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Finalmente, los alcances evidenciaron resultado un efecto importante de satisfacción laboral sobre las expresiones del síndrome. En conclusión, se aceptó que la satisfacción laboral tanto en sus aspectos circunstanciales como personales, ejerce una acción de influir significativamente sobre las manifestaciones del burnout, derivando con ello un nivel mayor de realización personal y un nivel bajo de cansancio emocional relacionada a la función educativa.

b. Investigaciones nacionales

Montestruque (2018), realizó una investigación sobre afrontamiento y burnout en un colegio de nivel socioeconómico medio-bajo con el objetivo de examinar las dimensiones del burnout dependiendo, las estrategias de afrontamiento y de dimensiones sociodemográficas y laborales del mismo. El resultado dio que los que habían desarrollado el síndrome fue el 3.2% y los grupos de riesgo y tendencia son el 45.2%; además existen relaciones entre las variables horas de trabajo, experiencia y edad. También señaló que se relacionan negativamente con el burnout son los estilos de afrontamiento centrados en la búsqueda de soluciones, a diferencia de los estilos evitativos. Este proyecto fue realizado en un grupo de 93 educadores de un colegio parroquial de Lima Metropolitana. Las herramientas utilizadas fueron el Cuestionario de Estimación del Afrontamiento (COPE) y el Inventario de Síndrome de Burnout de Maslach.

Arias, Sánchez y Ceballos (2017), detalló en una tesis el cual utilizaron La Escala de Satisfacción de las Relaciones Interpersonales en el Trabajo, la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall y el cuestionario de Burnout de Maslach en 46 profesores de un centro educativo en Arequipa. Desarrollaron la relación entre relaciones interpersonales de docentes, la satisfacción laboral y el burnout en docentes de la ciudad de Arequipa. Finalmente, se obtuvo que no existen relación con respecto al cargo o sexo de los profesores y que hay relación moderada y negativa entre burnout y satisfacción pero no sobre las relaciones interpersonales.

Ausejo (2017), detalló en su tesis en el cual evaluó a 232 alumnos de una universidad privada de Lima dentro de un programa de estudios profesionales por experiencia laboral, usando el inventario de Maslach y la escala de Satisfacción (SL-SPC), siendo su investigación correlacional, encontró una relación negativa entre las dos variables. Su estudio tenía la finalidad de recoger alguna correlación entre el burnout y satisfacción en los alumnos de dicho programa de estudios.

Bazan (2017), desarrolló una investigación de tipo descriptivo – correlacional, el diseño es no experimental, compuesta por 130 colaboradores de ambos sexos, que se encuentran trabajando instituciones educativas privadas de Los Olivos y que tuvo como objetivo principal determinar la relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes. Los instrumentos que se aplicaron fue el Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach y la escala satisfacción laboral para docentes. Se obtuvo que si existe relación entre las variables satisfacción laboral y síndrome de burnout Por otro lado, se encontró que el nivel de síndrome de burnout es bajo y el nivel de satisfacción laboral de los docentes es alto.

En resumen, estas investigaciones pretenden probar la incidencia del burnout y la satisfacción laboral en educadores de organizaciones educativas según sea el caso. Asimismo, comprobar si hay correlación entre sus dimensiones y diferencia al compararlas con determinadas condiciones sociodemográficas. Por otro lado, la exploración de diferentes estudios realizados en nuestro ámbito en relación a las variables señaladas anteriormente nos demuestra la escala evaluación e investigación de estas, especialmente en nuestro país. Sin embargo, podemos decir que cada uno de estos temas independientemente ha venido siendo investigado en otras poblaciones.

2.3. Bases teórico - científicas del estudio

2.3.1. Burnout

Desde los primeros estudios, se considera al burnout como una reacción al estrés laboral permanente, donde intervienen actitudes negativas, emociones y cogniciones del trabajador en relación a su trabajo y su entorno laboral. El burnout se experimenta por fases, y dependerá el mecanismo de afrontamiento y autoprotección de cada evitar su manifestación.

2.3.1.1. Definición de burnout

Gil-Monte y Peiró (citado en Carlín, 2014), refiere al término burnout con respecto a la aspecto clínico como una respuesta del estrés profesional en su estado final y sobre la perspectiva psicosocial lo detalla, que se desarrolla por la interacción de características del entorno laboral y de orden personal, con manifestaciones diferenciadas entre sus etapas. En relación a ambas perspectivas y de acuerdo con Carlín (2014), citamos a continuación las definiciones más significativas.

Freudenberger (citado en Buzzetti, 1974), refiere que el síndrome de burnout “es un estar o sentirse quemado, lo describió como un conjunto de síntomas inespecíficos que pueden aparecer en el ambiente laboral y que son el resultado de una demanda profesional excesiva”.

Pines, Aaronson y Kafry (citado en Martínez, 2010), lo detalla como “una situación de desgaste mental, emocional y físico ocasionado por estar implicada la persona durante largos periodos de tiempo en situaciones que le afectan emocionalmente”. De aquí surge la postura que burnout, no solo afecta a trabajadores al servicio de otras personas sino también a aquellas profesiones no asistenciales.

Por otro lado, Gil-Monte y Peiró (citado en Carlín, 2014) refieren al burnout como “una experiencia subjetiva de cogniciones, emociones y actitudes, con desarrollo negativo para el individuo Implica disfunciones psicofisiológicas problemas y alteraciones con consecuencias para la persona y para la organización. Sus síntomas esenciales son: agotamiento físico y emocional, pérdida de ilusión por el trabajo, actitudes negativas hacia sus compañeros de trabajo y, a veces, sentimientos de culpa”.

Citamos a Maslach y Jackson (2010), quienes refieren al burnout como un “estrés laboral que conlleva a la vivencia de encontrarse emocionalmente agotada al aumento de tareas y negativos sentimientos en torno a los individuos con los que trabaja”. Asimismo, señalan que está dado por los siguientes elementos: falta de realización personal, agotamiento emocional y despersonalización. Leiter (citado en Maslach, Shaufeli & Leiter, 2001), dando como resultado un gran brecha entre burnout y el estrés laboral.

De acuerdo con Peris (citado en Carlín, 2004), el burnout “es un trastorno producto a la sobrecarga de tareas cognitivas por encima del límite de la capacidad humana. Refieren que cuando el estrés laboral sobrepasa las capacidades del individuo, a la hora de afrontarlas

puede llegar a un periodo de considerable agotamiento que impida realizar las tareas asignadas adecuadamente”. Si además de esta disminución del rendimiento ocurre baja de sentimiento de eficacia profesional, agotamiento emocional y aumento de despersonalización, ocurriría el denominado síndrome del quemado.

Para nuestro presente análisis de información, nos centraremos en la perspectiva psicosocial para el caso de burnout, pues es una respuesta sensitiva ante agentes laborales que proceden progresivamente. Se dan producto al carácter laboral y debido a la interacción del individuo con los condicionantes del trabajo, en la que se instaura en el análisis los tres componentes desgaste emocional, realización y despersonalización se van a interrelacionando con la satisfacción laboral.

2.3.1.2. Dimensiones del burnout

Maslach (citado en Moriana y Herruzo, 2004), considera que el síndrome se encuentra formado por tres componentes primordiales.

- **Agotamiento emocional**

“Refiere a la situación en que los trabajadores sienten que ya no pueden brindar más de sí mismos a nivel afectivo; es una situación de agotamiento de los recursos emocionales propios, se sienten emocionalmente agotados debido al contacto constante y mantenido con las personas a las que prestan servicio” Maslach (citado en Moriana y Herruzo, 2004).

- **Despersonalización**

“Se explica como el desarrollo de conductas de cinismo, de actitudes y sentimientos negativos hacia las personas destinatarias del trabajo. Dichos usuarios son percibidos por los profesionales de manera deshumanizada” Maslach (citado en Moriana y Herruzo, 2004).

- **Baja realización personal**

“Se asume la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, y dicha evaluación negativa afecta a la realización del trabajo y a la relación que establece con los usuarios. Los trabajadores se sienten disgustados consigo mismo e insatisfecho con el fruto de su trabajo” Maslach (citado en Moriana y Herruzo, 2004).

2.3.1.3. Modelo explicativo del síndrome de burnout

Desde la aparición del síndrome de burnout han surgido diversos modelos explicativos. La mayoría de las investigaciones, han centrado al burnout como un modelo de proceso, que reúnen un conjunto de etapas con diversos procesos que a su vez tienen diferentes sintomatologías (Quiceno y Vinaccia, 2007). A continuación, citaremos uno de los modelos explicativos del burnout en educadores más aceptados por la comunidad investigadora internacional (Moriana y Herruzo, 2004).

- **Modelo tridimensional del síndrome de burnout**

Maslach, Jackson y Leiter detalla al modelo como multidimensional y lo describe compuesto de tres componentes la evaluación de uno mismo, de los otros y la experiencia de estrés. Es así, que el burnout se presenta como una experiencia individual y arraigada de estrés, relacionada con un determinado contexto social. (Martínez, 2010)

Los autores plantean, que el burnout está constituido por el agotamiento emocional, conocida como la esencial manifestación del síndrome, ya que detalla el estrés en su máxima expresión, retratando al individuo exhausto, consumido y vacío (Maslach et al., 2001), la despersonalización que se caracteriza en adoptar actitudes frías e insensibles hacia las personas con las que labora ignorando sus cualidades (Maslach et al., 2001) y la disminución de realización personal en el puesto de trabajo, se refleja cuando el profesional siente que no puede contribuir más con el usuario que recibe el servicio y se decepciona, desilusionándose de su labor (Maslach et al., 2010).

Con ello, separan el burnout mediante factores caracterizados por afectar perjudicialmente las conductas, cogniciones, actitudes, emociones y sobre todo el sistema fisiológico del profesional. De la misma forma, el primer síntoma que emerge en el individuo es el cansancio emocional dando paso a la despersonalización y a la baja realización personal, el modelo entable una interrelación de tres dimensiones que influyen en el surgimiento del síndrome (Morianana y Herruzo, 2004).

2.3.1.4. Facilitadores al burnout en docentes

Se entiende a los agentes personales que posibilitan la ejecución que ciertos estresores actúan sobre los individuos. A continuación, se describen las variables más estudiadas en relación al docente (Moriana y Herruzo, 2004)

- **Variables sociodemográficas**

“Tienen que ver el sexo, la edad, el estado civil y relaciones familiares, el nivel impartido de enseñanza y ambiente de trabajo. Existen evidencia que dicen que aquellos que presentan niveles altos de estrés y mayor nivel de cansancio son docentes jóvenes” (Padilla et al., 2009).

- **Variables de personalidad**

“Estudios refieren que, el locus de control, la autoconciencia, el autocontrol y la autoeficacia, una personalidad resistente, la autoestima, los pensamientos irracionales, el neuroticismo, y la empatía son las variables y características de personalidad de los profesores más relacionadas con el estrés y síndrome de burnout. Además, de acuerdo con los autores, consideramos que la sociabilidad puede llegar a ser una herramienta para disminuir el desarrollo de estrés y burnout” (Moriana y Herruzo, 2004)

- **Variables propias del trabajo y organizacionales**

“Las tareas administrativas, la carga laboral excesiva, lecciones con demasiado alumnado, los conflictos del puesto, discusiones con compañeros de la educación o padres

de familia, bajas oportunidades de crecimiento, bajos sueldos, deficiente equipamiento, entre otros, son factores que generan altos grados de estrés e inicios de burnout” (Mariana y Herruzo, 2004).

2.3.1.5. Manifestaciones del síndrome de burnout en docentes

Desde la perspectiva clínica y psicosocial, se entiende que el burnout trae consigo diversas consecuencias tanto para el sujeto como para la organización, Quinceno y Vinaccia (2007) refieren que los síntomas más reportados a nivel general por la literatura son:

- **A nivel psicosomático**

“Suelen existir manifestaciones de cansancio crónico, recurrentes dolores de cuello, cabeza o musculares, desvelos al descansar, hipertensión, problemas gastrointestinales, respiración agitada, náuseas etc.” (Quinceno y Vinaccia, 2007).

- **A nivel conductual**

“Suelen existir manifestaciones relacionados con aislamiento, incapacidad en la concentración de su labor, quejas continuas y sobretodo comportamientos como conductas agresivas hacia las personas y ausentismo de su trabajo” (Quinceno y Vinaccia, 2007).

- **A nivel emocional**

“Suelen existir manifestaciones de irritabilidad, falta de control y expresión de emociones, ansiedad, reacciones depresivas y aburrimiento” (Quinceno y Vinaccia, 2007).

- **A nivel cognitivo**

“Suelen existir manifestaciones relacionadas a pensamientos de disminución de realización profesional, pérdida de la autoestima y falta de motivación para desarrollar su rol profesional” (Quinceno y Vinaccia, 2007).

En los profesionales docentes, tal como plantea Doménech (citado en Martínez, 2010) “la forma de presentarse el burnout será distinta: estrés crónico, miedo, cansancio físico y emocional, depresión, irritabilidad, temor a ser criticado por los demás y diferentes somatizaciones (dolores de cabeza, trastornos del sueño, úlceras, hipertensión, entre otros)”.

Por todo esto el alumnado, la familia, los compañeros de trabajo y hasta la organización educativa es para el docente el responsable de estos sufrimientos optando por presentar una actitud fría y despersonalizada. Recurrentemente va acompañado de dificultades para tomar decisiones y concentrarse; sobre todo se presenta el absentismo laboral, estas señales forman parte de mecanismos de protección los cuales buscan adaptarse pero de una manera inapropiada y así hacer frente a la tensión experimentada

En Kyriacou (citado en Ponce, 2002) menciona acerca de las consecuencias del síndrome, “que los profesores pueden sufrir un deterioro de su salud mental, de su desempeño

profesional, y, que también, se pueden ver afectadas las relaciones humanas en los establecimientos educativos, y sobre todo la relación docente-alumno, debido a la disminución de la capacidad del profesional para enseñar, lo que repercute de forma directa y negativa en la posibilidad de aprendizaje de sus alumnos”.

2.3.2. Satisfacción laboral

Actualmente, la satisfacción laboral es un campo de gran relevancia para el ámbito organizacional. Su interés radica en comprender el fenómeno de la satisfacción e insatisfacción en espacios laborales. Esto, con el fin de promover la productividad profesional, la cultura de la entidad educativa y la calidad de la actividad en los organismos formativos. A continuación, presentaremos las definiciones según perspectivas: cognitiva, emocional y conductual.

2.3.2.1. Definición

Locke (citado en Fox, 2018), puntualiza a la satisfacción laboral como un “estado emocional provechoso o atractivo de la apreciación personal sobre las prácticas profesionales del individuo. Aquí intervienen factores psicológicos e internos del sujeto”. Asimismo, Bazz (citado en Fox, 2018) refiere que “es el grado hasta el cual el empleo se compensa en relación a lo mejor que podría estar en otro empleo y las aspiraciones que tenga”.

Por otro lado, Davis y Newstrom (2003) la definen: “como un conjunto de sentimientos y emociones con las que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo a su puesto de trabajo”. Muñoz

(citado en Caballero, 2002) define la satisfacción laboral: “como el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psicosociales económicas acordes con sus expectativas”.

Bravo, Peiró y Rodríguez (citado en Chiang, Salazar y Nuñez, 2007), la definen como: “una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia una situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo”. Robbins y Judge (2009), refiere “que quien está satisfecho con su puesto de trabajo, suele contar con actitudes positivas hacia el mismo, mientras quien está insatisfecho muestra actitudes negativas hacia él”.

Consideramos que satisfacción laboral incluye respuestas psicológicas multidimensionales de carácter cognitivo (evaluativas), afectivo (o emocionales), y conductual, y van de acuerdo a la sensación de cada individuo frente a los valores que le atribuye y la actividad que realiza. La satisfacción laboral es fase de un proceso interno y externo, que inicia con el componente cognitivo, luego pasa por el componente y finalmente concluye por el componente comportamental, se da por factores externos: grado de dedicación y compromiso organizacional. (Respuesta a los componentes anteriores)

De acuerdo con García (2010), “todo sujeto que vivencie experiencias que vayan acorde a sus preferencias o valores, manifestará una actitud positiva frente al mismo, lo cual traerá como consecuencia alto nivel de eficiencia organizacional; de lo contrario, si dicha

experiencia no cubre con sus expectativas o necesidades, manifestará una actitud negativa, la cual traerá una ruptura o grandes pérdidas a nivel organizacional”.

2.3.2.2. Modelos teóricos de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral como constructo, comienza a surgir al asemejarlo con la motivación, siendo explicada en teorías de motivación, como la Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow, publicada en 1943. Más tarde, fue Herzberg, quien en 1959, expuso en su teoría Bifactorial que “satisfacción y motivación son variables relacionadas pero con definiciones diferentes, aclarando que la primera es una sensación positiva que siente el individuo después de haber hecho alguna tarea, mientras la siguiente va en función de la voluntad, estímulo o impulso que siente el sujeto para alcanzar sus metas” Peiró & Prieto (citado en Fox, 2018).

A continuación, haremos una presentación de la Teoría de Herzberg, pues viene a ser la que se adecua a los fines del estudio presente.

Teoría de los dos factores de Herzberg

Herzberg (citado en García, 2010), con su teoría buscó explicar la conducta de personas en su ambiente laboral, apoyándose en la presunción de que el vínculo de una persona con su labor profesional es primordial y que la actividad de este hacia su puesto, bien puede decidir su victoria o caída. Descubrió también, que las personas presentan dos tipos de necesidades: la necesidad de higiene, que está influida por las condiciones externas, y la necesidad de motivación que está influida por condiciones internas.

- **Factores de higiene**

Están relacionados con el contexto y se sitúan en el ambiente externo en que labora el individuo: las relaciones con el supervisor, la competencia técnica del supervisor, las políticas de la organización y administración, las condiciones de trabajo y bienestar, el estatus, el salario, las relaciones con los compañeros de trabajo y la seguridad en el puesto, comprenden el factor de higiene. En base a las investigaciones el autor refiere que cuando los factores higiénicos no son favorables, se genera insatisfacción en el trabajo; por otra parte, estos factores son óptimos la evitan. Por lo que, las satisfacciones de las necesidades de higiene no pueden traducirse en satisfacción laboral, sino solo en la reducción o eliminación de la insatisfacción, es decir solo evitan la insatisfacción de trabajadores, mas no consiguen elevarla consistentemente, y cuando la elevan, no logran sostenerla por mucho tiempo.

- **Factores de motivación**

Están relacionados con el contenido, la naturaleza y las consecuencias del trabajo. Se hallan bajo el control del individuo, pues refieren a lo que hace y desempeña. Asimismo, producen un efecto de aumento de la productividad, satisfacción duradera y autorrealización: la formulación de objetivos y evaluación relacionada con estos, la posibilidad de ascenso, el avance de la carrera, la delegación de responsabilidad, la simplicación del puesto, la libertad para decidir cómo realizar un trabajo, la ampliación o enriquecimiento del puesto, la utilización plena de las habilidades personales y el reconocimiento comprenden los factores satisfactores más comunes. En base a las investigaciones, el autor refiere que los factores positivos de motivación

provocan satisfacción laboral; sin embargo, si estos no están presentes, el resultado será un estado neutro (ni satisfacción ni insatisfacción) asociado con la presencia de los factores de higiene.

Finalmente, de esta conceptualización concluimos que, los factores que producen satisfacción laboral no son únicamente factores ambientales, sino también factores del contenido del trabajo. De allí que, si se desea mejorar la satisfacción, no solo se debe acudir a los factores de contexto (salario, horario, descansos, etc.) sino que también los de contenido (reconocimiento, responsabilidad, etc.) pues sus implicaciones por teoría son duraderas. (Furnham, 2001).

2.3.2.3. Factores que determinan la satisfacción laboral

Dentro de las causas que determinan la satisfacción laboral, podemos establecer dos grupos de variables: extrínsecas o higiénicas e intrínsecas o motivacionales dentro de cada una agrupar facetas del trabajo que sean pertinentes Herzberg (citado en Güell, 2014).

- **Factores intrínsecos o motivaciones**

“En este caso los aspectos que contribuyen parecen ser su sus oportunidades para desarrollar las habilidades y aptitudes del propio sujeto y su autonomía: reconocimiento social, trabajo en sí mismo, progresión profesional y responsabilidad, realización,” Herzberg (citado en Güell, 2014).

- **Factores extrínsecos o higiénicos**

“Para este caso lo aspecto que contribuyen viene a ser el relaciones con los compañeros de trabajo, supervisión, sueldo y beneficios, políticas de la empresa y su organización, ambiente físico, entre otras” Herzberg (citado en Güell, 2014).

Por otro lado, citamos a Robbins y Judge (2009), quienes refieren que la satisfacción organizacional se relacionan con:

- **Labor que plantee retos mentales**

Es importante para una persona contar con un puesto de trabajo que le permita hacer uso de sus habilidades y aptitudes, y le ofrezca variedad de tareas, libertad y retroalimentación. Cabe mencionar que el contar con un puesto de trabajo que implica bajo desafío se vuelve monótono y aburro, por otro lado, un puesto de trabajo con alto grado de desafío puede causar estrés en el trabajador, llevándolo a la frustración o generando sentimientos de fracaso.

- **Recompensas equitativas**

Es importante para una persona que su sistema de pago se perciba como justo, es decir, acorde al mercado, a sus expectativas en relación a la demanda del puesto y a su nivel de aptitud individual. Es a través de la compensación que se garantiza la satisfacción laboral, por otro lado, una compensación injusta será una muy probable causa de insatisfacción en los trabajadores.

- **Condiciones apropiadas de trabajo**

Es importante para una persona cuidar de su espacio laboral, tanto por comodidad personal como para seguir un buen desempeño. Un ambiente físico que no sea peligroso, ni incómodo y con herramientas y equipos adecuados, aportará en el bienestar laboral de los trabajadores.

- **Buen equipo de trabajo**

Para muchas personas, correlacionan al trabajo como un medio incremento en su interacción social, por contar con un adecuado entorno laboral lleva a un incremento de la satisfacción laboral. Aquí también intervienen los jefes, es conocido que los buenos líderes apoyan al logro de objetivos por lo que la satisfacción aumentará cuando el supervisor inmediato demuestre comprensión y amistad.

2.3.2.4. Satisfacción laboral y conducta organizacional

Robbins y Judge (2009), refieren que las consecuencias atribuidas a la satisfacción profesionales de los colaboradores son:

a. Satisfacción y productividad

Las investigaciones arrojan existencia de un fuerte nexo entre satisfacción laboral y productividad pues es conocido que un empleado feliz tiende a desempeñarse mejor que un empleado laboralmente insatisfecho. Las indagaciones señalaron que si se hace un buen trabajo el individuo se sentirá intrínsecamente bien por ello, además, en el supuesto de que la organización lo recompensara con las probabilidades de ascenso el nivel de sueldo y el

reconocimiento verbal harán que incremente no solo su desempeño sino también el grado de satisfacción en el cargo, haciendo que la conclusión más válida es que la productividad conduce a la satisfacción, más que a la inversa.

b. Satisfacción y ausentismo

Las investigaciones señalan que encuentra un vínculo dañino entre el ausentismo y la satisfacción laboral, ya que el hecho de que el individuo suela ausentarse en el trabajo puede ser una tentativa de alejarse del mismo. Las faltas voluntarias se presentan en trabajadores que no se encuentran comprometidos con su puesto de trabajo siendo cada vez más concurrente en ciertos grupos de profesionales, la tardanza va formando una muestra de insatisfacción con la situación del trabajo, alterando el trato producto con sus compañeros de trabajo. Asimismo, es posible que las enfermedades, condiciones del clima, problemas de transporte o familiares causen un nivel de ausentismo inevitable.

c. Satisfacción y rotación

La satisfacción laboral también es relaciona negativamente con la rotación, aunque muestra ser relación más perjudicial que la del ausentismo, puesto que aquí intervienen costos y el desempeño del trabajador. Se sabe que una lugar de trabajo realiza considerables esfuerzos para mantener a los colaboradores eficientes y eficaces, por el contrario, en los empleados con bajo desempeño, las organizaciones no suelen esforzarse por consérvalos.

En base a los componentes, cognitivo, afectivo y comportamental, concluimos que existen dos tipos de factores: los internos, que se relacionan con procesos intrínsecos y

propios del individuo, y los externos que señalan la habilidad y capacidad de la organización para asistir las expectativas y necesidades de sus trabajadores, estos factores promueven o potencian una satisfacción laboral negativa o positiva.

2.3.3. Profesional docente y su relación con ambos constructos

La docencia, viene a ser una actividad de interacción entre el profesor, sus alumnos y el objeto de conocimiento con el propósito de presentar de forma estructurada los hechos, ideas, técnicas y habilidades que conforman el conocimiento humano. Por lo referido anteriormente, el trabajo que realiza el docente vendría a ser un factor esencial en el proceso de aprendizaje del ser humano y a fin de lograr el objetivo organizacional, su labor deberá ir acompañada de profesionalismo y compromiso. Hoy en día, debido a las nuevas y crecientes obligaciones, el educador vendría a estar situación compleja, pues la sociedad suele culparlos no solo de los problemas de contexto escolar y sino también de cuestiones de tipo social como el bullying, desprestigio, adicciones, etc. (Arís, 2009). Si le sumamos a esto, la intensificación del trabajo dentro y fuera del aula, el incremento de horas de jornada laboral sin remunerar, las mayores exigencias formativas, saturación de tareas administrativas, aislamiento del profesor en las aulas, entre otros (Cisneros y Druet, 2014), es bastante probable tener como resultado desencadenante de estrés e insatisfacción laboral lo que, a nivel crónico, sería el burnout, afectando su salud y la calidad de la educación.

2.4. Definición de términos básicos

Síndrome de burnout: “respuesta al estrés crónico formada por tres factores fundamentales: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personales” (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Satisfacción laboral: “Respuestas psicológicas multidimensionales al trabajo de un individuo, y que estas respuestas personales son cognitivas (evaluativas), afectivas (o emocionales), y componentes conductuales” (Palma, 2005).

Docente: “Es aquella persona que imparte enseñanza y conocimientos en un colegio, enmarcados en una determinada ciencia, además de la transmisión de y conocimientos generales o específicos de la asignatura, valores y técnicas” (Llivina y Urrutia, 2010).

CAPITULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Supuestos científicos

Es importante analizar aparición del síndrome de burnout ya que así de podremos minimizar o tal vez revertir su aparición. Resulta también complicado afirmar que el burnout deriva de un solo proceso pues refleja más bien que su aparición va a variar según el contexto y es ser problema complejo.

En base a estudios realizados, Malander (2016), refiere que “entre las variables que podrían repercutir la prevalencia del burnout en docentes se encuentra la satisfacción laboral y ciertos factores sociodemográficos y laborales como el género, la antigüedad laboral, la condición laboral, la edad, la carga horaria, el estado civil, la paternidad, entre otras”.

Fernández (2010), en su estudio sobre el estrés laboral en los docentes peruanos, reportan un 43.2% de burnout los profesores de primaria y 35% los profesores de secundaria. Encontró en mujeres un alto grado de agotamiento emocional, en educadores que laboran en varios centros educativos.

Asimismo, Garnier (citado en Malander, 2016), sostiene que: “cuanto menor sean los niveles de satisfacción laboral, mayor será la prevalencia del síndrome, específicamente de la dimensión de agotamiento emocional”.

Por su parte Cavalcante (2004), postula que el burnout “es una variable resultante de la satisfacción laboral no alcanzada”.

Hermosa (2006), encontró correlaciones negativas entre burnout y satisfacción laboral, que demostraron bajos niveles de burnout y alta satisfacción laboral.

Por su lado, Menghi y Oros (2014), descubrieron “un efecto significativo de la satisfacción laboral sobre las diversas manifestaciones del síndrome, donde los maestros más satisfechos con su trabajo mostraron puntuaciones más bajas de cansancio emocional y valores más elevados en la dimensión realización personal”.

Como se observa, existen indicios acerca de la relación del burnout y la satisfacción laboral, de igual manera, ambas guardan relación con otras variables sociodemográficas debido a ello decimos formular las siguientes hipótesis con una población de nuestro interés más próximo.

3.2. Hipótesis

3.2.1. General

H₁: Existe relación significativa entre el burnout y la satisfacción laboral en los docentes de instituciones educativas estatales y privadas del distrito de San Martín de Porres.

3.2.2. Específicas

H₁: Existe relación significativa entre la subescala de agotamiento emocional y la satisfacción laboral general en los docentes de instituciones educativas estatales y privadas del distrito de San Martín de Porres.

H₂: Existe relación significativa entre la subescala de despersonalización y la satisfacción laboral general en los docentes de instituciones educativas estatales y privadas del distrito de San Martín de Porres.

H₃: Existe relación significativa entre la subescala de realización personal y la satisfacción laboral general en los docentes de instituciones educativas estatales y privadas del distrito de San Martín de Porres.

H4: Existen diferencias significativas en burnout considerando el sexo en los docentes de instituciones educativas estatales y privadas del distrito de San Martin de Porres.

H5: Existen diferencias significativas en el burnout considerando el tipo de gestión de las instituciones educativas estatales y privadas del distrito de San Martin de Porres.

H6: Existen diferencias significativas en la satisfacción laboral considerando el sexo en los docentes de instituciones educativas estatales y privadas del distrito de San Martin de Porres.

H7: Existen diferencias significativas en la satisfacción laboral considerando el tipo de gestión de las instituciones educativas estatales y privadas del distrito de San Martin de Porres.

3.3. Variables de estudio

Variables correlacionadas

- Burnout
- Satisfacción laboral

Variables comparativas

- Sexo: femenino y masculino
- Tipo de Gestión: estatal y privado

Variables de control:

- Edad: 25 a 60 años

Variables controladas:

- Condiciones medioambientales
- Ambiente de aplicación de los instrumentos, horarios e instrucciones

CAPITULO IV

MÉTODO

4.1. Población y muestra

La población objeto estuvo conformada por un total de 123 docentes que laboran durante el año 2019.

La selección de la muestra fue de tipo no probabilístico, y los docentes se seleccionaron según el juicio del investigador, tomando en cuenta los siguientes criterios según: (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014). El muestreo fue de carácter censal ya que participaron todos los docentes que laboran en los centros formativos.

Son incluidos todos aquellos educadores hombres y mujeres que estén trabajando en organizaciones educativas estatales y privadas del distrito de San Martín de Porres con edades comprendidas entre 25 y 60 años.

En la tabla 1, se aprecia la repartición de la muestra de docentes seleccionados según institución educativa, observándose un mayor porcentaje en I.E. 3024 José Antonio Encinas con un 28.5%, seguido de I.E.I. 005 con 21.1%, luego I.E.P. Peruano Canadiense con 20.3%, posteriormente I.E.P. Newton con 17.9% y finalmente I.E.P. Alborada con 12.2%, Teniendo así un 49.6% de docentes que laboran en instituciones educativas de gestión estatal y 50.4% docentes en gestión privada.

Tabla 1

Distribución de la muestra de docentes de instituciones educativas estatales y privadas del distrito de San Martín de Porres (N=123)

Nombre de la Institución Educativa	Tipo de gestión	Frecuencia	Porcentaje %
I.E. 3024 José Antonio Encinas	Estatal	35	28.5
I.E.I. 005	Estatal	26	21.1
I.E.P. Peruano Canadiense	Privada	25	20.3
I.E.P. Newton	Privada	22	17.9
I.E.P. Alborada	Privada	15	12.2
Total		123	100

Se evidencia en la tabla 2 que las mujeres representan un 69.9% de la muestra total (N=123) a diferencia de los hombres que alcanzan un porcentaje de 30.1%

Tabla 1

Distribución porcentual de la muestra de Docente (N=123) de Instituciones Educativas estatales y privadas del distrito de San Martín de Porres considerando el sexo

Variabes	Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Hombre	37	30.1
	Mujer	86	69.9

4.2. Tipo y diseño de la investigación

El tipo de diseño del estudio es correlacional para la hipótesis que establece relación entre el burnout y satisfacción laboral, no se especifica cual es la variable independiente ni dependiente, y estas son de carácter atributivas, es decir, sus valores son inherentes a las características de la muestra. Además, se usó un diseño descriptivo - comparativo, porque se establecen diferencias con respecto al burnout y la satisfacción laboral según las variables sexo y tipo de gestión.

Así mismo, el diseño es no experimental porque las variables no son manipulativas es transversal por que la recolección de datos se realizó en un solo momento único en el tiempo. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos utilizados para recolectar los datos fueron: el Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach - MBI y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, los cuales se detallan a continuación.

4.3.1. Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach

Ficha técnica

Nombre del Test:	Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach (MBI)
Año:	1993
Nombre del autor:	Cristina Maslach y Susan Jackson
Adaptación peruana:	Manuel Fernández
Año:	2002
Constructo a medir:	Sentimientos y pensamientos del sujeto con relación a su interacción al trabajo
Estructuración:	La prueba cuenta con 3 subescalas <ul style="list-style-type: none">▪ Agotamiento emocional▪ Despersonalización▪ Realización personal
Edad de aplicación:	17 años en adelante
Duración:	15 minutos aproximadamente
Administración:	Individual o colectiva
Materiales:	Cuadernillo y lápiz

El Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach (MBI) logra dar un diagnóstico general sobre los sentimientos y pensamientos del sujeto con relación a su interacción al trabajo, esto ha permitido realizar en una larga lista de estudios con diferentes muestras de tipo laboral.

Está conformado por 22 ítems que se evalúan con una escala tipo Likert, con una puntuación de seis puntos (0 a 6) que refieren a la frecuencia con la que sucede la afirmación correspondiente. La escala tiene 7 grados de frecuencia que van de: Nunca (0), pocas veces al año (1), una vez al mes (2), pocas veces al mes (3), una vez a la semana (4), pocas veces a la semana (5) y todos los días (6).

Asimismo, la herramienta está conformada por tres subescalas:

Agotamiento emocional (AE)

“En esta dimensión se evalúa la vivencia de estar consumido emocionalmente por las tareas del trabajo. Conformada por 9 ítems, señalando que de 39 a más indica un nivel alto, entre 23 y 38 corresponden a un nivel moderado siendo las puntuaciones por debajo de 22 indicativas de un grado bajo de desgaste emocional” (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Despersonalización (DP)

“En esta dimensión se evalúa el nivel en que cada uno distingue posturas de frialdad y alejamiento. Está conformada por 5, su puntuación máxima es de 25 puntos señalando que de 21 a mas es un nivel alto, de 9 a 20 un nivel moderado y menores de 8 una categoría bajo de despersonalización” (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Realización personal (RP),

“En esta dimensión se determinan los sentimientos de eficiencia y realización personal en el trabajo. Compuesta por 8 ítems, su calificación máxima es de 44 puntos

señalando que 0 a 31 puntos indica un nivel bajo de 34 a 39, un nivel moderado y superiores a 40 un nivel alto de realización personal” (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Para diagnosticar al sujeto con síndrome de Burnout, este debe tener un valor elevado en el componente de AE y DP, mientras que el de RP debe ser bajo respecto a la distribución de frecuencias.

Validez y Confiabilidad

Se adaptó la prueba en una muestra de 264 docentes de una institución primaria de Lima Metropolitana. “Se investigó la validez de contenido de la prueba y se empleó el coeficiente de V de Aiken, este coeficiente alcanzó niveles de 0.89 a 1, por lo que la prueba contó con validez de contenido” (Escrura, 1988 citado en Fernández, 2002).

Finalmente, “se encontró un coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach de 0.76 para despersonalización, 0.78 para cansancio emocional y 0.74 para la disminución de la realización personal” (Fernández, 2002).

Así mismo, en el análisis se utilizó el método de consistencia interna el Alfa de Cronbach obteniendo una puntuación de .60, por consiguiente nos indica un nivel moderado de confiabilidad, de igual forma, se utilizó el método de consistencia para los factores del Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach, detallados más adelante.

4.3.2. Escala de Satisfacción Laboral SL- SPC

Ficha técnica

Nombre del Test:	Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)
Nombre del Autor:	Sonia Palma Carrillo
Procedencia	Perú
Año:	2005
Significación:	Nivel General de Satisfacción Laboral y específica de sus cuatro dimensiones: Condiciones de trabajo, Significación de la tarea, Beneficios Económicos y Reconocimiento personal y/o social.
Edad de aplicación:	18 años en adelante
Duración:	15 minutos aproximadamente
Administración:	Individual o colectiva
Materiales:	Manual y cuadernillo

La presente Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC), posibilita una evaluación de la actitud hacia el trabajo, manifestando cuán desagradable o agradable le parece al colaborador su labor profesional.

Compuesto por 27 ítems, tanto positivos (1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26 y 27) como negativos (2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19 y 24), en el cual la estimación

de los mismos se expone con la escala tipo Likert de 1 a 5, siendo el ítem positivo y a la inversa siendo el ítem negativo.

La escala tiene cinco grados de frecuencia que van de: (a) totalmente de acuerdo, (b) de acuerdo, (c) indeciso, (d) en desacuerdo, (e) totalmente en desacuerdo. Son evaluadas de modo automático, depende sea ítem positivo o negativo.

Asimismo, está conformada por cuatro factores:

Significación de la tarea (ST)

Comprende de ocho ítems (3, 4, 7, 18, 21, 22, 25,26) y Palma (2005), lo describe como: “la disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aparte material”. Su puntuación señala que de 37 a más es un nivel “muy satisfecho”, de 36 a 33 un nivel “satisfecho”, de 32 a 28 es un nivel “promedio”, de 27 a 24 es un nivel “insatisfecho” y de 23 a menos es un nivel de “muy insatisfecho”.

Condiciones de trabajo (CT) Comprende de nueve ítems (1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27) Palma (2005), que describe como: “la evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral”. Su puntuación señala que de 41 a más es un nivel “muy satisfecho”, de 40 a 35 es un nivel “satisfecho”, de 34 a 27 es un nivel “promedio”, de 26 a 20 es un nivel “insatisfecho” y de 19 a menos es un calificación de “muy insatisfecho”.

Reconocimiento personal o social (RS) Comprende de cinco ítems (6, 11, 13, 19, 24), Palma (2005), que describe como: “la tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos”. Su puntuación señala que de 24 a más es un nivel “muy satisfecho”, de 23 a 20 un nivel “satisfecho”, de 19 a 18 es un nivel “promedio”, de 17 a 12 es un nivel “insatisfecho” y de 11 a menos es un nivel de “muy insatisfecho”.

Beneficios económicos. (BE) Comprende de cinco ítems (2, 5, 9, 10, 16), Palma (2005), describe como: “la disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada”. Su puntuación señala que de 20 a más es un nivel “muy satisfecho”, de 19 a 16 un nivel “satisfecho”, de 15 a 11 es un nivel “promedio”, de 10 a 8 es un nivel “insatisfecho” y de 7 a menos es un nivel de “muy insatisfecho”.

De tal forma que el puntaje total que se puede alcanzar oscila entre un mínimo de 47 o menos puntos a 117 o más puntos. La puntuación señala que de 117 a más es un nivel “muy satisfecho”, de 116 a 103 es un nivel “satisfecho”, de 102 a 89 es un nivel “promedio”, de 88 a 75 es un nivel “insatisfecho” y de 47 a menos es un nivel de “muy insatisfecho”. Las calificaciones altas suponen una "satisfacción frente al trabajo" y las calificaciones bajas una "insatisfacción frente al trabajo" (Palma, 2005).

Validez y Confiabilidad

Se estimó la validez de contenido empleada con el método de jueces producto del ajuste de contenido de los ítems. Según la elaboración del instrumento por Palma (2005), obtuvo como validez de constructo de 0.05.

Sobre la confiabilidad, ésta se evaluó con el método de consistencia interna por medio del Coeficiente Alfa de Cronbach obtenido de 0,79 (Palma, 2005) y el método de mitades con el Coeficiente de Guttman. Los coeficientes resultantes garantizan la confiabilidad de la herramienta.

Así mismo, en la indagación se empleó el método de consistencia interna el Alfa de Cronbach alcanzando un puntaje de .85, el cual nos indica un nivel moderado de confiabilidad, de igual forma, se aplicó el método de consistencia interna por Alfa de Cronbach para las subescalas de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC), detallados más adelante.

4.4. Procedimientos y técnicas de procesamiento de datos

Para la práctica de recopilación de datos de este estudio, se envió una carta solicitando el consentimiento y asentimiento informado a los respectivos directores o subdirectores de cada institución educativa participante (Anexo 1), con la finalidad de obtener su autorización para la evaluación de los docentes a su cargo. Una vez aprobadas las solicitudes, se establecieron las fechas y horarios de evaluación, cuales se dieron en cinco fechas diferentes (según institución educativa estatal y privada).

Luego se solicitó el consentimiento informado a cada docente (Anexo 2), señalando el objetivo de la evaluación y asegurándoles la confidencialidad de la información y el anonimato. Posteriormente se pasaron a aplicar el Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach (MBI) y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SP (Anexo 3 y 4), en donde se explicó la importancia de ingresar sus datos personales como: género y tipo de gestión educativa. En seguida, se procedieron a dar las indicaciones correspondientes, a su vez, se enfatizó la importancia de responder de acuerdo a como se sienten y piensan en relación a las preguntas solicitadas. Finalmente, se calculó que el tiempo promedio de aplicación del instrumento fue de 35 minutos. Habiéndose aplicado el Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach (MBI) y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para determinar la correlación entre burnout y la satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas estatales y privadas del distrito de San Martín de Porres (véase tabla 8).

Los resultados obtenidos fueron procesados mediante la programación estadística SPSS, versión 25, permitiendo procesar los datos y establecer la validez y confiabilidad de las escalas utilizadas (véase tabla 4,5, 6 y 7). Se sometieron los datos de la muestra a la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov para precisar si siguen una distribución normal o no normal (véase tabla 3) y en base al resultado se determinó el uso de una prueba paramétrica y no paramétrica (Test U de Mann-Whitney).

CAPÍTULO V

RESULTADOS

Los resultados se presentaron con respecto a los objetivos e hipótesis del estudio. Primero, se explicó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov (KS) para señalar el estadístico a usar. Luego, se realizó el análisis psicométrico del Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach (MBI) y de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) referidos a la validez y la confiabilidad. Finalmente se respondieron a las hipótesis planteadas, que refieren el establecimiento de las relaciones de los constructos planteados y las comparaciones según sexo y tipo de gestión.

5.1. Presentación de datos generales

En la tabla 3, se presentó el resultado obtenido a la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov para las puntuaciones del Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach (MBI) y de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) obedece a una distribución no normal, pues el nivel de significación es inferior a .05. Esto nos llevó a aceptar la hipótesis alterna y utilizar pruebas no paramétricas para establecer las relaciones entre las variables estudiadas. Finalmente, en el tratamiento estadístico de la información, se utilizó la correlación rango orden de Spearman y para el análisis de las diferencias se usó la U de Mann-Whitney.

Tabla 3

Prueba de Bondad de Ajuste Kolmogorov-Smirnov del inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (N=123)

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra									
	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal	Burnout	Significación de tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal o social	Beneficios económicos	Satisfacción laboral
Media	13.33	2.94	40.29	56.57	35.55	33.55	17.89	16.11	103.00
Desviación	8.72	3.42	6.56	11.05	4.97	5.61	4.75	3.81	14.25
Estadístico de prueba	0.10	0.22	0.12	0.12	0.19	0.10	0.11	0.12	0.09
Sig. (bilateral)	.006 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.007 ^c	.002 ^c	.000 ^c	.028 ^c

c: Corrección de significación de Lilliefors.

Sig. < 0.05

En la tabla 4, se puede observar la consistencia interna y/o confiabilidad del Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach (MBI), el coeficiente de alfa de Cronbach es .60. De acuerdo a Thorndike & Hager, el coeficiente viene a ser moderado.

Tabla 4

Confiabilidad global Alfa de Cronbach para el Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach

Método/Coeficiente	Correlación	N de elementos
Consistencia Interna/ Alfa de Cronbach	.60	22

Se estableció la confiabilidad de los ítems para Inventario de Burnout a través del estadístico de Alpha de Cronbach. Tal como se observa en la tabla 5, los puntajes oscilan entre .546 pertenecientes a los ítems 7 y 8 de los factores de Realización personal y

Agotamiento Emocional, y 6.33 perteneciente al ítem 12 del factor Realización Personal.

Esto expresa alta confiabilidad y señala la consistencia de la dimensión

Tabla 5

Confiabilidad Alpha de Cronbach de los ítems del Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach

Ítems del Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1BOAE Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado	.549
2BOAE Al final de la jornada me siento agotado	.548
3BOAE Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo	.587
4BORP Puedo entender con facilidad los que piensan mis alumnos	.568
5BODP Creo que trato a algunos alumnos con indiferencia	.579
6BOAE Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mi	.557
7BORP Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis alumnos	.546
8BOAE Me siento agotado por el trabajo	.546
9BORP Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros	.570
10BODP Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo	.590
11BODP Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	.573
12BORP Me encuentro con mucha vitalidad	.633
13BOAE Me siento frustrado por mi trabajo	.561
14BOAE Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro	.574
15BODP Realmente no me importa lo que les ocurriría a algunos de los alumnos a los que tengo a mi cargo en el colegio	.593
16BOAE Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce bastante estrés	.569
17BORP Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis alumnos	.615
18BORP Me encuentro animado después de trabajar junto con mis alumnos	.607
19BORP He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo	.599
20BOAE En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades	.576
21BORP Siento que se tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo	.616
22BODP Siento que los alumnos me culpan de algunos de sus problemas	.604

Acerca de la consistencia de la escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC), se presentó en la tabla 6 que para los 27 elementos de la escala el coeficiente de alfa de Cronbach es .852, es decir el coeficiente viene a ser moderado de acuerdo a Thorndike & Hager.

Tabla 6
Confiabilidad global Alfa de Cronbach para la Escala de Satisfacción Laboral-CV

Método/Coeficiente	Correlación	N ^a de elementos
Consistencia Interna/ Alfa de Cronbach	.852	27

En lo que respecta a los ítems del Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC), se estimó la confiabilidad a través del estadístico Alpha de Cronbach, encontrándose adecuada consistencia interna de los elementos que la integran, ya que detalla alta confiabilidad en cada ítem. Tal como se observa en la tabla 7, los valores oscilan entre .838 perteneciente al ítem 10 de la subescala de Beneficios Económicos y .863 perteneciente al ítem 24 de la subescala de Condición de Trabajo.

Tabla 7*Confiabilidad Alpha de Cronbach de los ítems de la Escala de Satisfacción Laboral SL-CV*

Ítems de la Escala de Satisfacción Laboral	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1SLCT La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores	.851
2SLBE Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo	.863
3SLST Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	.847
4SLST La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	.848
5SLBE Me siento mal con lo que gano	.847
6SLRS Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa	.842
7SLST Me siento útil con la labor que realizo	.849
8SLCT El ambiente donde trabajo es confortable	.846
9SLBE El sueldo que tengo de mi trabajo es bastante aceptable	.845
10SLBE La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	.841
11SLRS Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo	.842
12SLCT Me disgusta mi horario	.846
13SLRS Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	.844
14SLCT Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	.845
15SLCT La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable	.852
16SLBE Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	.849
17SLCT El horario de trabajo me resulta incómodo	.853
18SLST Me complace los resultados de mi trabajo	.846
19SLRS Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido	.838
20SLCT En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo	.844
21SLST Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	.842
22SLST Me gusta el trabajo que realizo	.843
23SLCT Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias	.845
24SLRS Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras	.854
25SLST Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo	.845
26SLST Me gusta la actividad que realizo	.844
27SLCT Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	.845

5.2. Presentación y análisis de datos

Se analizó el objetivo general y los objetivos específicos, y se procedió con las hipótesis planteadas.

Se evidencian en la tabla 8 correlaciones negativas y significativas entre el puntaje total del síndrome de burnout y el puntaje total de satisfacción laboral $-.41$, significativo al $.05$. También se puede apreciar que las subescalas de agotamiento emocional y despersonalización, correlacionan significativamente con el puntaje total de satisfacción laboral a un nivel de $.05$, siendo las correlaciones para el primer caso $-.49$ y para el segundo caso $-.26$. Cuando se examinan las interrelaciones entre la subescala de Agotamiento Emocional y el factor de Condición de Trabajo, Significación de la Tarea, Beneficios Económicos y Reconocimiento Personal o Social, los valores son negativos y significativos al $.05$.

Por otro lado, se realizó la correlación entre el factor de Despersonalización y las subescalas de Reconocimiento Personal o Social y Significación de la Tarea, encontrando valores negativos y significativos al $.05$. Además se evidenció correlación entre Realización Personal y Significación de la Tarea al $.05$.

Con respecto a la correlación del puntaje total de burnout y el factor de Condición de Trabajo, Reconocimiento Personal o Social y Beneficios Económicos, se evidencian valores significativos a un nivel de cinco por ciento de confianza, siendo para el primer caso $-.40$; para el segundo caso $-.39$ y para el último $-.32$.

Tabla N°8

Correlación de Spearman entre los factores de burnout y subescalas de satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas estatales y privadas del distrito de San Martín de Porres (n=123)

VARIABLES	Significación de tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal o social	Beneficios económicos	Satisfacción laboral
Agotamiento emocional	-.35**	-.44**	-.41**	-.36**	-.49**
Despersonalización	-.18*	-.14	-.31**	-.06	-.26**
Realización personal	.31**	.03	.07	-.09	.09
Burnout	-.17	-.40**	-.39**	-.32**	-.41**

*p<0.05

**p<0.01

Se utilizó la prueba U de Mann-Whitney para valorar la existencia de diferencias con respecto al sexo y tipo de gestión con los puntajes totales de las subescalas del síndrome y los factores de satisfacción laboral.

En la tabla 9, se comparan las respuestas del inventario de Burnout y la escala de Satisfacción laboral en los educadores hombres y mujeres de los centros formativos.

Podemos afirmar la existencia de diferencias estadísticamente significativas en los factores de Beneficios Económicos y Significación de la Tarea. La media de rangos en Significación de la tarea fue de 74.27 para los varones y de 55.94 para las mujeres, siendo

las diferencias estadísticamente significativas a un nivel de cinco por ciento de confianza. Con respecto a Beneficios Económicos, la media de rangos fue 73.19 para los hombres y 56.41 para las mujeres, siendo las diferencias significativas a un nivel de cinco por ciento de confianza.

Tabla N° 9

Comparación de los resultados de la evaluación de las subescalas de burnout y los factores de satisfacción laboral, respecto al sexo, en docentes de instituciones educativas estatales y privados del distrito de San Martín de Porres (H=37; M=86)

Comparación		Rango promedio	Suma de rangos	U de Mann-Whitney	Z	Sig. Asintótica (bilateral)
Agotamiento emocional	Hombre	52.35	1937	1234	-1.97	.06
	Mujer	66.15	5689			
Despersonalización	Hombre	64.88	2401	1485	-.60	.55
	Mujer	60.76	5226			
Realización personal	Hombre	64.14	2373	1512	-.44	.66
	Mujer	61.08	5253			
Burnout	Hombre	55.62	2058	1355	-1.30	.19
	Mujer	64.74	5568			
Significación de la tarea	Hombre	74.27	2748	1100	-2.65	.01*
	Mujer	55.94	4755			
Condiciones de trabajo	Hombre	62.31	2306	1580	-.06	.95
	Mujer	61.87	5321			
Reconocimiento personal o social	Hombre	66.13	2381	1382	-.94	.35
	Mujer	59.56	5123			
Beneficios económicos	Hombre	73.19	2708	1140	-2.42	.02*
	Mujer	56.41	4795			
Satisfacción laboral	Hombre	67.99	2448	1243	-1.55	.12
	mujer	57.29	4813			

*p<0.05

Por otro lado, en la tabla 10 se observan los rangos promedios en las subescalas de burnout y los factores de satisfacción laboral, considerando el tipo de gestión de los profesores.

Afirmando así, que existen diferencias estadísticamente significativas en los factores de Significación de la Tarea, Reconocimiento Personal o Social, Beneficios Económicos y Puntaje Total de Satisfacción.

La media de rangos en Reconocimiento Personal o Social, la media de rangos es 74.61 para privado y 47.95 para estatal. En Significación de la tarea es de 70.25 para privado y de 52.75 para centros estatales. En Beneficios Económicos, la media de rangos es 72.30 para privado y 50.70 para estatal y finalmente para el puntaje total de Satisfacción Laboral la media de rangos fue 72.24 para privado y 48.76 para estatal siendo las diferencias significativas en ambos casos al .05 de confianza.

Tabla N° 10

Comparación de los resultados de la evaluación de las subescalas de burnout y los factores de satisfacción laboral, respecto al tipo de gestión, en docentes de instituciones educativas del distrito de San Martín de Porres (P=62; E=61)

Comparación	Tipo de Gestión	Rango promedio	Suma de rangos	U de Mann-Whitney	Z	Sig. Asintótica (bilateral)
Agotamiento emocional	Privado	57.29	3552	1599	-1.48	.13
	Estatad	66.79	4074			
Despersonalización	Privado	60.46	3749	1796	-.50	.62
	Estatad	63.57	3878			
Realización personal	Privado	60.86	3774	1821	-.36	.72
	Estatad	63.16	3853			
Burnout	Privado	57.77	3582	1629	-1.33	.19
	Estatad	66.30	4044			
Significación de la tarea	Privado	70.25	4286	1327	-2.76	.01*
	Estatad	52.75	3218			
Condiciones de trabajo	Privado	66.53	4125	1610	-1.43	.15
	Estatad	57.39	3501			
Reconocimiento personal o social	Privado	74.61	4626	1047	-4.19	.00*
	Estatad	47.95	2877			
Beneficios económicos	Privado	72.30	4410	1202	-3.39	.00*
	Estatad	50.70	3093			
Satisfacción laboral	Privado	72.24	4335	1096	-3.70	.00*
	Estatad	48.76	2926			

*p<0.05

La tabla 11, de los puntajes totales del Inventario de Síndrome de Burnout (MBI), indica que en la categoría baja se encuentra un 26.8% de los docentes, en la categoría media se encuentra el 43.1% de los docentes y en la categoría alta se encuentran el 27.6% de la población docente evaluada.

Tabla N° 11

Percentiles (Pc) para los puntajes totales directos de burnout general en docentes de instituciones educativas estatales y privados del distrito de San Martín de Porres (n=123)

Pc	Puntajes totales directos del Inventario Burnout de Maslach	Niveles	Burnout en general Porcentaje (%)
5	41		
10	42		
15	45		
20	49	Bajo	26.8
25	51		
30	-		
35	52		
40	53		
45	54		
50	-	Medio	43.1
55	56		
60	57		
65	58		
70	61		
75	63		
80	65		
85	68		
90	72	Alto	27.6
95	77		
99	91		

Media: 56.57

Desviación estándar: 11.046

Puntaje mínimo: 21

Puntaje Máximo: 92

En la tabla 12 se muestra los percentiles para los puntajes totales de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC), se aprecia que en la categoría baja se encuentra un 21.1% de los docentes, en la categoría media se encuentra el 44.7% de los docentes y en la categoría alta se encontraron el 27.6% de la población docente evaluada.

Tabla N° 12

Percentiles para los puntajes totales directos de satisfacción laboral general en docentes de instituciones educativas estatales y privados del distrito de San Martín de Porres (n=123)

Percentiles	Puntajes totales de la Escala Satisfacción Laboral SL-SPC	Niveles	Satisfacción Laboral en general Porcentaje (%)
5	82		
10	86		
15	88	Baja	21.1
20	91		
25	92		
30	95		
35	96		
40	99		
45	-		
50	101	Media	44.7
55	102		
60	107		
65	109		
70	112		
75	116		
80	-		
85	120		
90	-	Alta	27.6
95	124		
99	132		

Media: 103

Desviación estándar: 14.252

Puntaje mínimo: 52

Puntaje Máximo: 134

5.3. Interpretación y discusión de resultados

El presente trabajo, sostuvo como fin principal evidenciar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas estatales y privadas del distrito de San Martín de Porres. Para ello, se estableció la relación entre las subescalas del burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) y la satisfacción laboral general. Asimismo, se compararon las diferencias de ambas variables en función al sexo y tipo de gestión. Finalmente se identificó el nivel de burnout y satisfacción laboral. Todo ello fue observado a través de dos instrumentos, la adaptación peruana de Fernández del Inventario del Síndrome de Burnout y la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo.

Conforme a los resultados obtenidos, las subescalas de burnout siguen una tendencia teóricamente esperada con la satisfacción laboral. Es decir, ambas variables correlacionan significativamente, a mayor satisfacción laboral, menor será despersonalización y el cansancio emocional, a su vez mayor es la realización personal. Estos hallazgos concuerdan con Malander (2016), donde muestra que la baja satisfacción laboral genera el aumento del burnout; refiere que “los individuos más satisfechos con su tarea, con mayor motivación y autorrealización son menos propensos a sufrir y desarrollar el síndrome”. Asimismo, Hermosa (2006), partió de la hipótesis de que “la satisfacción laboral es un antecedente del síndrome y encontró correlaciones negativas entre satisfacción *laboral* y burnout”. Por su parte, Cavalcante (2004), postula que “el burnout es una variable resultante de la satisfacción laboral no alcanzada”.

Se infiere que la relación más significativa se encuentra entre la subescala de agotamiento emocional y satisfacción laboral. De acuerdo Hermosa (2006), “aunque la satisfacción laboral se relaciona significativamente con las tres dimensiones del síndrome de burnout, el nexo es más estrecho con la dimensión agotamiento emocional. Esto puede deberse a la sobrecarga laboral que presenta el docente, pareciera ser que el sentir de la jornada laboral es extensa, que no existen pausas para descansar, que el trabajo es poco flexible, generando un agotamiento de las energías y de los recursos emocionales en los docentes”. Se encuentra también correlación entre despersonalización y satisfacción laboral, pudiendo dar explicación a la deseabilidad social y de relación con el alumnado que mantiene el profesional.

También se obtuvo que no existen diferencias significativas de burnout al compararlos con el sexo de los docentes. Según los trabajos de Moriana y Herruzo (2004), Fernández (2002) y Barnett (2001) “el género no es un determinante significativo para considerar una propensión al estrés o burnout en general”. Aldrete et al (2003), en su investigación, no encontraron diferencias entre mujeres y hombres, respecto del síndrome. Sin embargo, se observa como variable importante del ambiente que “las mujeres docentes se encuentran más insatisfechas con el agotamiento emocional y despersonalización”, información que coincide con Unda y Sandoval (2006) en su estudio de docentes de diferentes niveles educativos. Por su parte Torres (2001, en Zavala, 2008) constato en su estudio que “las mujeres con hijos y responsabilidades laborales, están expuestas a un alto grado de tensión durante las 24 horas del día. Además señala que la doble jornada (doméstica y laboral), la multiplicidad de roles, la imposibilidad de gozar de un tiempo propio y la

desvalorización social y económica del trabajo reproductivo, han contribuido a que el trabajo doméstico constituya un elemento potenciador del estrés mental con mayores niveles de depresión y de adicciones”.

En relación a la satisfacción laboral, solo se observan diferencias significativas los factores de beneficios económicos y significación de la tarea de los hombres y mujeres de la población docente. Esto coincide con González (2008), sobre “niveles altos de satisfacción en el trabajo, pero con insatisfacción por el salario que reciben y por las condiciones en las que tienen que realizar su tarea”. Por su parte, Paterna (citado en Aldrete et al, 2010) reportó que “las mujeres que consideran su trabajo como fundamental en sus vidas, describen más favorables sus condiciones laborales y son las que muestran mayor nivel de satisfacción”.

Encontramos que no existen diferencias significativas de burnout al comparar los docentes según su tipo de gestión del colegio donde trabajan los profesores, lo que concuerda con los hallazgos de Díaz, López y Varela (2010), encontraron que no existen diferencias significativas entre los docentes del colegio privado y público. Por otro lado, encontramos diferencias significativas de satisfacción laboral al comparar a los docentes según al tipo de gestión, coincide con Belizán (2015), refiere que el grado de satisfacción laboral tanto en docentes pertenecientes al sector público y privado difieren uno con el otro. Fernández (2008), señala que las pobres condiciones laborales y el poco reconocimiento a nivel profesional y social que posee la profesión docente en la sociedad peruana, influye en como los maestros se perciben con respecto a su labor y la importancia que tiene ésta en la sociedad actualmente. Cervini & Basualdo (2003), señala que para que el sistema educativo público se vuelva más razonable se debería trasladar las características de la escuela privada a la

pública. Existe una autovaloración negativa por parte de los mismos profesores con respecto a su calidad como docente y su efectividad para ejercer las tareas solicitadas en el trabajo Fernández (2008), lo que explicaría la falta de satisfacción de estas necesidades psicológicas básicas en los docentes del colegio público así como su falta de eficacia profesional.

Finalmente, la incidencia del síndrome de burnout de la población docente evaluada en esta investigación, se encuentra a un nivel medio del 43.1%, mientras que la incidencia de satisfacción laboral se encuentran al 44.7% de la población. Esto conduce a analizar que aunque no haya manifestación significativa de burnout ni insatisfacción laboral, la combinación de niveles puede inducir a la aparición del mismo en un futuro de no tomar las medidas preventivas para su afrontamiento oportuno. Asimismo, podemos decir, que si los profesores toleran algunos elementos que generan insatisfacción posiblemente están satisfechos con los aspectos propios de la tarea de docencia y por esto pueden durar en sus actividades. Fernández (2010), señala que el síndrome de burnout puede ser contagioso, por ello es importante tomar medidas para el afrontamiento del síndrome en la población bajo estudio.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones generales y específicas

Luego de la discusión de resultados y teniendo en cuenta los objetivos, se llega a las conclusiones siguientes:

- El Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach es confiable siendo el alfa de Cronbach ,60 para los 22 elementos lo cual muestra la consistencia interna de la prueba y homogeneidad de los ítems.
- La Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC es confiable siendo el alfa de Cronbach ,85 para los 27 elementos lo cual muestra la consistencia interna de la prueba y homogeneidad de los ítems.
- Se obtuvo relación directa y significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas estatales y privadas de San Martín de Porres.
- Se encontró relación significativa entre agotamiento emocional (AE) y la satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas estatales y privadas de San Martín de Porres.
- Se obtuvo relación significativa entre la despersonalización (DP) y la satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas estatales y privadas de San Martín de Porres.

- No se observó una relación significativa entre la subescala de realización personal y la satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas estatales y privadas de San Martín de Porres.
- Según el sexo no se encontraron diferencias significativas sobre el burnout en los docentes de instituciones educativas estatales y privadas de San Martín de Porres.
- En cuanto a la satisfacción laboral, no se encontraron diferencias significativas al considerar el sexo de los docentes, excepto en Significación de la tarea y Beneficios económicos.
- Existen diferencias significativas de satisfacción laboral en los docentes considerando el tipo de gestión del colegio donde trabajan los profesores. Asimismo, se observa que los Beneficios económicos, Significación de la tarea y Reconocimiento personal o social presentan altos rangos en los colegios privados.
- Los docentes (43.1%) se encuentran a un nivel medio en lo que respecta a burnout.
- Los docentes (44.7%) obtuvieron un nivel medio en satisfacción laboral.

6.2. Recomendaciones.

- Continuar investigando acerca del síndrome de Burnout y satisfacción laboral en docentes de diferentes distritos de Lima y en distintas poblaciones de otros ámbitos laborales institutos, academias, escuelas, etc.
- Promover intervenciones dentro del marco organizativo de las escuelas donde brinden información continua y preventiva acerca del bienestar del docente en su centro de labor.
- Promover un marco de mecanismos de incentivos para el docente el cual beneficiara en su valoración en su desempeño laboral, su progreso laboral y personal.
- A los directivos de los centros educativos estatales y privados proseguir incentivando el desarrollo de agradables ambientes de trabajo, con la finalidad de dar una distribución buena y cumplimiento del rol educativo.
- Difundir las conclusiones del estudio personal adecuado de cada institución educativa evaluada así como al público en general.

6.3. Resumen

Esta investigación tuvo como finalidad establecer la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas estatales y privadas de San Martín de Porres, para ello la muestra es de tipo no probabilístico, seleccionando intencionalmente a 123 docentes del distrito. Se utilizaron el Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach (MBI) adaptado por Fernández (2002), presenta tres subescalas: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (2005) evaluando cuatro factores: significación de tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal o social y beneficios económicos.

En cuanto a la metodología seguida es de tipo correlacional y diseño no experimental. Las conclusiones encontradas reflejan que se encuentra relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas estatales y privadas de San Martín de Porres. Entre las subescalas de Burnout (Agotamiento Emocional y Despersonalización) y la satisfacción laboral se encontraron relación significativa. Finalmente se encontró un nivel del síndrome de Burnout y satisfacción laboral medio para ambas variables.

Términos claves: Síndrome de Burnout – Satisfacción laboral – Docentes.

6.4. Abstract. Key words

This research was aimed at establishing the relationship between Burnout syndrome and job satisfaction in teachers of state and private educational institutions in San Martin de Porres, for this, the sample is of a non-probabilistic type, intentionally selecting 123 teachers from the district. We used the Inventory of Maslach Burnout Syndrome (MBI) adapted by Fernández (2002), presents three subscales: emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment and the SL-SPC Labor Satisfaction Scale (2005) evaluating four factors: task significance, working conditions, personal or social recognition and economic benefits.

As for the methodology followed, it is correlational and non-experimental. The conclusions found reflect that there is a relationship between Burnout syndrome and job satisfaction in teachers of state and private educational institutions in San Martin de Porres. Between the Burnout subscales (Emotional Exhaustion and Depersonalization) and job satisfaction were significant relationship. Finally, a level of Burnout syndrome and average job satisfaction were found for both variables.

Key terms: Burnout syndrome - Job satisfaction - Teachers.

REFERENCIAS

Aldrete, M., Pando, M., Aranda, C. & Balcázar, N. (2003). *Síndrome de Burnout en maestros de educación básica, nivel primaria de Guadalajara*. Guadalajara. México. Investigación en Salud. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/142/14200103.pdf>

Arias, W., Sánchez, M. & Ceballos, K. (2017). *Síndrome de burnout, satisfacción laboral y relaciones interpersonales en profesores de una institución educativa de Arequipa*. Arequipa: Perú. Acta Psicológica Peruana. Recuperado de <http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/ACPP/article/view/72>

Arís, N. (2009). *El Síndrome de Burnout en los docentes*. Barcelona: España. Universidad Internacional de Cataluña. Recuperado en <http://www.redalyc.org/pdf/2931/293121945012.pdf>

Ausejo, L. (2017). *Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en estudiantes del programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada de una universidad privada de Lima Metropolitana*. Lima: Perú. Universidad Ricardo Palma. Recuperado en <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1427/TESIS%20%20LUIS%20AUSEJO%20BAUTISTA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bazan, Z. (2017). Satisfacción Laboral y síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas privadas de los Olivos, 2017. Lima: Perú. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado en http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3182/Bazan_AZJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Buzzetti, M. (2005). *Validación del Maslach Burnout Inventory, en dirigentes del colegio de profesores A.G. de Chile*. Santiago: Chile. Universidad de Chile. Recuperado en <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137677/Memoria%20Titulo%20Validaci%C3%B3n%20MBI%20Burnout%20ver%20SISIB.pdf?sequence=1>

Caballero, K. (2002). *El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza del profesorado*. Granada: España. Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56751267012>

Carlín, M. (2014). *El síndrome de burnout: comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas de futura*. Sevilla, España: Wanceulen Editorial Deportiva, S.L.

Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía-Brasil)*. Barcelona: España. Universidad Autónoma de Barcelona. Recuperado en <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5042/jjcs1de1.pdf>

Cervini, R. & Basualdo, M. (2003). La eficacia educativa del sector público El caso de las escuelas técnicas en Argentina. México D.F: México. Revista Latinoamericana de Estudios Educativos. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/270/27033303.pdf>

Chiang, M., Salazar, C., & Nuñez, A. (2007) *Clima y satisfacción laboral en instituciones públicas: Adaptación y ampliación del instrumento*. Madrid: España. Universidad de la Rioja. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2234840>

Cisneros, I., & Druet, N. (2014). *Bienestar emocional en los profesores*. Yucatán: México. Revista Educación y Ciencia. Recuperado de educacionyciencia.org/index.php/educacionyciencia/article/download/284/pdf_5

Cuenca, R. & Carrillo, S. (2017). *Una mirada a la profesión docente en el Perú: futuros docentes, docentes en servicio y formadores de docentes*. Lima: Perú. Ministerio de Educación del Perú. Recuperado de <http://repositorio.minedu.gob.pe/>

Davis, K. & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México D.F, México: McGraw-Hill.

Díaz, F., López, A. & Varela, M. (2010). *Factores asociados al síndrome de burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia*. Cali: Colombia. Univesitas Psychologica. Recuperado de <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/view/649/1531>

Doménech, D. (1995). *Introducción al síndrome de burnout en profesores y maestros y su abordaje terapéutico*. Madrid, España: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.

Farfán, M. (2009). *Relación del clima laboral y síndrome de burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares*. Lima: Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/614/1/Farfan_mm.pdf

Fernández, M. (2002). *Desgaste psíquico (Burnout) en profesores de educación primaria de Lima Metropolitana*. Lima: Perú. Universidad de Lima. Recuperado de <https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Persona/article/viewFile/842/814>

Fernández, M. (2010). *El estrés laboral en los peruanos: hallazgos recientes*. Lima, Perú: Teoría Investigación Psicología 2010.

Fox, E. (2018). *Percepciones sobre satisfacción laboral en pre-docentes de dos facultades de una Universidad Privada de Lima*. Lima: Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/12078/FOX_LLERENA_PERCEPCIONES_SOBRE_SATISFACCION_LABORAL_EN_PRE_DOCENTES_DE_DOS_FACULTADES_.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Furnham, A. (2001). *Psicología organizacional: El Comportamiento del individuo en las organizaciones*. México DF, México: Oxford University Press.

García, D. (2010). *Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica*. Málaga: España. Contribuciones a las Ciencias Sociales. Recuperado de www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm

Gonzales, M. (2018). *Nivel de satisfacción laboral en el rol docente y su relación con el síndrome de desgaste profesional en los maestros de colegios privados*. Cupey: Puerto Rico. Universidad Metropolitana. Recuperado de http://anagmendez.net/umet/pdf/biblioteca_tesisedudoc_gonzalezsanchezm2018.pdf

Güell, L. (2014). *Estudio de la satisfacción laboral de los maestros*. Barcelona: España. Universidad Internacional de Catalunya. Recuperado de https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/293783/Tesi_Luisa_G%C3%BCell_Malet.pdf?sequence=1

Hermosa, A. (2006). *Satisfacción laboral y síndrome de "burnout" en profesores de educación primaria y secundaria*. Bogotá: Colombia. Revista Colombiana de Psicología. Recuperado en <https://www.redalyc.org/pdf/804/80401509.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: México. Mc Graw-Hill. Recuperado de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Illaja, B. & Reyes, C. (2016). *Burnout y estrategias de inteligencia emocional en profesores universitarios: implicaciones en la salud laboral educativa*. Ambato: Ecuador. Psicología desde el Caribe. Recuperado en <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/6862/8375>

Llivina, M & Urrutia, L. (2014). *La formación de un docente de calidad para el desarrollo sostenible*. La Habana: Cuba. UNESCO. Informe mundial de Educación para Todos. Recuperado en http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Havana/pdf/Formaciondoce ntes_Llivina.pdf

Malander, N. (2016). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de nivel secundario*. Misiones: Argentina. Ciencia & Trabajo. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v18n57/0718-2449-cyt-18-57-00177.pdf>

Marengo, A. & Ávila, J. (2016). *Burnout y problemas de salud mental en docentes: diferencias según características demográficas y sociolaborales*. Barranquilla: Colombia. *Psychologia: Avances de la Disciplina*. Recuperado de <http://revistas.usbbog.edu.co/index.php/Psychologia/article/view/2469/2164>

Marrau, C. (2009). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en el marco contextualizador del estrés laboral*. San Luis: Argentina. *Fundamentos en humanidades*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/184/18411965010.pdf>

Martínez, A. (2010). *El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. Madrid: España. Vivat Academia. Recuperado de <Http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/DATOSS.htm>

Martínez, C. (2017). *La incidencia del liderazgo y el clima escolar en la satisfacción laboral de los docentes en América Latina*. Granada: España. *Education Policy Analysis Archives/Archivos Analíticos de Políticas Educativas*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2750/275050047065.pdf>

Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). *Job Burnout*. Utrecht: Países Bajos. *Rev. Psychol.* 2001. Recuperado de <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/154.pdf>

Maslach, C., Jackson S.E., & Leiter M.P. (2010). *Maslach Burnout Inventory Manual*. California: Estados Unidos. Mind Garden, Inc. Recuperado en https://www.researchgate.net/profile/Christina_Maslach/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual/links/5574dbd708aeb6d8c01946d7.pdf

Menghi, M. & Oros, L. (2014). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes de nivel primario*. Buenos Aires: Argentina. Revista de Psicología. Recuperado de <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/revistas/satisfaccion-laboral-sindrome-burnout.pdf>

Montestruque, L. (2018). *Burnout y afrontamiento en docentes de una escuela de nivel socioeconómico medio-bajo*. Lima: Perú. Pontificia Universidad Católica. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/12158/MONTESTRUQUE_ORBEGOSO_BURNOUT_Y_AFRONTAMIENTO_EN_DOCENTES_DE_UNA_ESCUELA_DE_NIVEL_SOCIOECONOMICO_MEDIO_BAJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moriana, J. & Herruzo, J. (2004). *Estrés y burnout entre profesores*. Barcelona: España. International Journal of Clinical and Health Psychology. Recuperado de http://aepec.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-126.pdf

Muñoz, T., Gómez, A. & Sánchez, B. (2016). *Satisfacción laboral en los docentes de educación infantil, primaria y secundaria*. Murcia: España. Rev. Gestión de la Educación. Recuperado en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5763278.pdf>

Murillo, F. & Román, M. (2012). *Formación, Motivación y Condiciones Laborales de los Docentes de Primaria en Perú*. Lima: Perú. Revista peruana de investigación educativa. Recuperado de <http://siep.org.pe/wp-content/uploads/262.pdf>

Oramas, A. (2013). *Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza*. La Habana: Cuba. Ministerio de salud pública de Cuba. Recuperado de tesis.sld.cu/index.php?P=DownloadFile&Id=206

Padilla, A.; Gómez, C.; Rodríguez, V.; Dávila M.; Avella C.; Caballero A.,...Hernández, S. (2009). *Prevalencia y características del síndrome de agotamiento profesional (SAP) en docentes de tres colegios públicos de Bogotá (Colombia)*. Bogotá: Colombia. Revista Colombiana de Psiquiatría. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v38n1/v38n1a05.pdf>

Palma, S. (2005). *Escala Satisfacción Laboral SL-SPC*. Lima, Perú: Editorial Cartolan EIRL.

Polanco, C. (2014). *El clima y la satisfacción laboral en los(as) docentes del Instituto tecnológico de administración de empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés*. Tegucigalpa: Honduras. Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán. Recuperado de <http://www.cervantesvirtual.com/nd/ark:/59851/bmcvx2d7>

Ponce, C. (2002). *Burnout y estrategias de afrontamiento en profesores de educación básica*. Santiago: Chile. Psykhe. Recuperado de <http://www.psykhe.cl/index.php/psykhe/article/view/429/408>

Quiceno, M. & Vinaccia, S. (2007). *Burnout: síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)*. Bogotá: Colombia. Acta Colombiana de Psicología. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/798/79810212.pdf>

Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Decimotercera edición. D. F, México: Pearson Educación.

Rodríguez, J., Guevara, A. & Viramontes, E. (2017). *Estrés laboral en docentes*. Lima: Perú. Revista de Gestión Universitaria. Recuperado de [https://www.ecorfan.org/republicofperu/research_journals/Revista de Gestion Universitaria/vol1num1/Revista de Gesti%C3%B3n Universitaria V1 N1 3.pdf](https://www.ecorfan.org/republicofperu/research_journals/Revista_de_Gestion_Universitaria/vol1num1/Revista_de_Gesti%C3%B3n_Universitaria_V1_N1_3.pdf)

Salgado, J. & Leria, F. (2018). *Síndrome de burnout y calidad de vida profesional percibida según estilos de personalidad en profesores de educación primaria*. Atacama: Chile. CES Psicología. Recuperado de revistas.ces.edu.co/index.php/psicologia/article/download/4192/pdf

Unda, S., Sandoval, J., & Gil-Monte, P. (2008). *Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) (burnout) en maestros mexicanos*. México D.F: México. Información psicológica. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2551798>

Zavala, J. (2008). *Estrés y burnout docente: conceptos, causas y efectos*. Lima: Perú. Educación. Recuperado de revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/download/1802/1743

Zuniga, S. & Pizarro, V. (2018). *Mediciones de estrés laboral en docentes de un colegio público regional chileno*. Coquimbo: Chile. Información Tecnológica. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v29n1/0718-0764-infotec-29-01-00171.pdf>

ANEXOS

Anexo A. Formatos de consentimiento informado dirigido al Director y a los docentes

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN

Somos las bachilleras; **Cordero Diaz, Pierina y Vargas Sánchez Annett Sheyla** de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Ricardo Palma, en esta oportunidad lo visitamos para realizarle dos encuestas con el objetivo de identificar la relación que existe entre el Burnout y la Satisfacción laboral en docentes de instituciones estatales de San Martín de Porres.

Su participación en el estudio demandará aproximadamente 30 minutos. La información será confidencial y su identidad no se publicará ni durante ni después de terminado el estudio. La información solo servirá para fines de esta investigación.

Puede preguntar cualquier duda a las investigadoras en el correo: pierinacorderodiaz@gmail.com o annettvargassanchez@gmail.com

Firma del Participante
DNI

He explicado con este proceso y he comprobado su comprensión por el consentimiento

Firma de la Investigadora
Cordero Diaz Pierina
DNI

Firma de la Investigadora
Vargas Sánchez Annett Sheyla
DNI

Señores:

DIRECTORES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS ESTATALES DE SAN MARTIN DE PORRES

Es grato dirigimos a usted, para expresarle nuestro cordial saludo y a la vez comentarle que nos encontramos desarrollando la Tesis: “Burnout y Satisfacción Laboral en docentes de instituciones estatales de San Martín De Porres” investigación que nos ayudará a optar el Título Profesional. Por ello, solicitamos su autorización para poder aplicar los instrumentos a los sujetos de estudio, que nos permita cumplir con el objetivo de la tesis en la institución de su digna dirección.

Agradecidas por la deferencia al presente, nos despedimos de usted reiterándole nuestro sentimiento de especial consideración y estima.

Atentamente

Cordero Diaz Pierina
DNI

Vargas Sánchez Annett Sheyla
DNI

Anexo B. Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach (Adaptado por Fernández 2002)

Encuesta al Personal MBI-ED									
Sexo	M	F	Edad						
Nivel de enseñanza	Inicial ()		Primaria ()			Secundaria ()			
Condición laboral	Contratado ()			Nombrado ()					
<p>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. Por favor indique el grado de su acuerdo o desacuerdo con cada afirmación con un aspa (X) en un número del 0 al 6 con la siguiente escala.</p> <p align="center"> 0 = Nunca 1 = Alguna vez al año o menos 2 = Una vez al mes o menos 3 = Algunas veces al mes 4 = Una vez por semana 5 = Algunas veces por semana 6 = Todos los días </p>									
Nº	Ítems		0	1	2	3	4	5	6
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.								
2	Al final de la jornada me siento agotado.								
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.								
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis alumnos.								
5	Creo que trato a algunos alumnos con indiferencia.								
6	Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mí.								
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis alumnos.								
8	Me siento agotado por el trabajo.								
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.								
10	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.								
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.								
12	Me encuentro con mucha vitalidad.								

13	Me siento frustrado por mi trabajo.							
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los alumnos a los que tengo a mi cargo en el colegio.							
16	Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce bastante estrés.							
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis alumnos.							
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con mis alumnos.							
19	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.							
20	En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.							
21	Siento que se tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.							
22	Siento que los alumnos me culpan de algunos de sus problemas.							

Anexo B. Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo, (2005)

ESCALA SL-SPC						
<p>A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa (X) en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.</p>						
		Totalmente de acuerdo	TA			
		De acuerdo	A			
		Indeciso	I			
		En desacuerdo	D			
		Totalmente en desacuerdo	TD			
Nº	Ítems	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa.					
7	Me siento útil con la labor que realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					

17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18	Me complacen los resultados de mi trabajo.					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido					
20	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					