

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**



**Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en docentes de  
Instituciones Educativas del Callao**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR**

**Jean Pierre Espinoza Del Águila**

**ASESORA**

**Victoria Paula Sandoval Medina**

**Lima, Perú**

**2022**

## METADATOS COMPLEMENTARIOS

### Datos de los Autores

#### Autor 1

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

#### Autor 2

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

#### Autor 3

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

#### Autor 4

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

---

### Datos de los Asesores

#### Asesor 1

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (Obligatorio)	

#### Asesor 2

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (Obligatorio)	

### Datos del Jurado

#### Presidente del jurado

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

#### Segundo miembro

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

#### Tercer miembro

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

### Datos de la Obra

Materia*	
Campo del conocimiento OCDE Consultar el listado:	
Idioma	
Tipo de trabajo de investigación	
País de publicación	
Recurso del cual forma parte (opcional)	
Nombre del grado	
Grado académico o título profesional	
Nombre del programa	
Código del programa Consultar el listado:	

**\*Ingresar las palabras clave o términos del lenguaje natural (no controladas por un vocabulario o tesauro).**



## FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

### PROGRAMA DE ESTUDIOS DE PSICOLOGÍA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA LICENCIATURA

#### ACTA N° 060-2022

En la ciudad de Lima, a los treinta días del mes de mayo del año dos mil veintidós, siendo las 10:30 horas, el Bachiller Jean Pierre Espinoza Del Águila a través de la plataforma Zoom sustentó su tesis denominada "**SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN DOCENTES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL CALLAO**", para obtener el Título Profesional de Licenciado en Psicología, del Programa de Estudios de Psicología.

El jurado calificó mediante votación secreta:

- |  |                 |
|--|-----------------|
| 1.- Prof. Giovani Martín Díaz Gervasi        | APROBADO: BUENO |
| 2.- Prof. Claudia Rebeca Cahui Ramirez       | APROBADO: BUENO |
| 3.- Prof. Rafael Martin Del Busto Bretoneche | APROBADO: BUENO |

Se contó con la participación de la asesora:

- 4.- Prof. Victoria Paula Sandoval Medina

Habiendo concluido lo dispuesto por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Católica Sedes Sapientiae y siendo las 11:30 horas, el Jurado da como resultado final, la calificación de:

**APROBADO: BUENO**

Es todo cuanto se tiene que informar.

  
Prof. Giovani Martín Díaz Gervasi  
Presidente

  
Prof. Claudia Rebeca Cahui Ramirez

  
Prof. Rafael Martín Del Busto Bretoneche

  
Prof. Victoria Paula Sandoval Medina

Lima, 30 de mayo del 2022

SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT  
EN DOCENTES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL  
CALLAO

### **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado  
a mis padres, mi esposa y a toda mi familia por  
el soporte incondicional,  
lo cual estaré eternamente  
agradecido.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, mis padres, mi esposa  
por su aliento incondicional y a mi  
asesora.

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar si existe relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas del Callao. **Materiales y métodos:** Estudio correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal. Se realizó censo a toda la población que estuvo conformada por 127 docentes de tres instituciones educativas del Callao. Los instrumentos fueron la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma, el inventario de burnout- educators survey de Maslach validado en Perú por Fernández y una ficha sociodemográfica. Se procesó los datos con el software STATA v. 13. Para el análisis bivariado se utilizaron las pruebas Chi cuadrado y Kruskal-Wallis. **Resultados:** Se observó relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión realización personal del síndrome de burnout ( $p=0.054$ ). Existe relación entre la dimensión cansancio emocional del síndrome de burnout y el factor desarrollo personal de la satisfacción laboral ( $p=0.015$ ), también se relacionó con el factor políticas administrativas ( $p=0.054$ ). La dimensión despersonalización del síndrome de burnout se relacionó al factor políticas administrativas ( $p=0.009$ ) y con el factor desempeño de tareas ( $p=0.000$ ). La dimensión realización personal del síndrome de burnout se relacionó al factor beneficios laborales y/o remunerativas ( $p=0.038$ ) y al factor políticas administrativas ( $p=0.038$ ). **Conclusión:** Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión realización personal del síndrome de burnout. Se debe tener en cuenta, que los docentes que manifiestan regular satisfacción presentaron alta realización personal, ya que pueden estar comprometidos a presentar interés en cuanto a sus actividades familiares, sociales, recreativas y desarrollo personal.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, burnout, docente (fuente: DeCS).



## ABSTRACT

**Objective:** This thesis is aimed to determine if is a relationship between job satisfaction and burnout syndrome in teachers of three schools located in Callao. **Materials and methods:** Cross-sectional correlation research with non-experimental design. A census was carried out on the entire population, which was made up of 127 teachers from three schools from Callao. The instruments used were the Sonia Palma job satisfaction scale, the Maslach inventory of burnout-educators survey validated in Peru by Fernández, and a sociodemographic form. The data was processed with the STATA v. 13 software. For the bivariate analysis, the Chi square and Kruskal-Wallis tests were used. **Results:** A significant relationship was observed between job satisfaction and the personal achievement dimension of the burnout syndrome ( $p= 0.054$ ). There is relationship between the emotional fatigue exhaustion dimension and the personal development of job satisfaction factor ( $p = 0.015$ ), it was also related to the administrative policies factor ( $p=0.054$ ). The depersonalization dimension of burnout syndrome was related to the administrative policies factor ( $p = 0.009$ ) and the task performance factor ( $p = 0.000$ ). The personal fulfillment dimension of the burnout syndrome was related to the labor and / or remuneration benefits factor ( $p = 0.038$ ) and to the administrative policies factor ( $p = 0.038$ ). **Conclusion:** There is a significant relationship between job satisfaction and the personal achievement dimension of burnout syndrome. It should be taken into account that teachers who express regular satisfaction presented high personal achievement, since they may be committed to showing interest in their family, social, recreational activities and personal development.

**Keywords:** Job satisfaction, burnout, teacher (fountain: DeSC).

## ÍNDICE

Resumen	v
Índice	vii
Introducción	viii
Capítulo I El problema de investigación	9
1.1.Situación problemática	9
1.2.Formulación del problema	10
1.3.Justificación de la investigación	11
1.4.Objetivos de la investigación	12
1.4.1.Objetivo general	12
1.4.2.Objetivos específicos	12
1.5.Hipótesis	12
Capítulo II Marco teórico	13
2.1.Antecedentes de la investigación	13
2.2.Bases teóricas	16
Capítulo III Materiales y métodos	24
3.1.Tipo de estudio y diseño de la investigación	24
3.2.Población y muestra	24
3.2.1. Criterios de inclusión y exclusión	24
3.3.Variables	24
3.3.1.Definición conceptual y operacionalización de variables	24
3.4.Plan de recolección de datos e instrumentos	25
3.5.Plan de análisis e interpretación de la información	28
3.6.Ventajas y limitaciones	28
3.7.Aspectos éticos	29
Capítulo IV Resultados	30
Capítulo V Discusión	38
5.1. Discusión	38
5.2. Conclusión	41
5.3. Recomendaciones	42
Referencias bibliográficas	43
Anexos	49

## INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas se han realizado estudios sobre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en docentes de colegios privados y del estado en diversos países. En Perú en una publicación a docentes de nivel primario de colegios del distrito de Comas por De Paz (2017), el 53.2% de los evaluados presentaron un nivel promedio de agotamiento emocional y el 71.3% obtuvieron un nivel promedio en despersonalización.

La aparición de la pandemia del COVID-19 provocada por el contagio del virus SARSCoV-2 ha colocado a todo el mundo en una postura fortuita y uno de los sectores perjudicados fue la Educación, ya que se suspendieron las clases presenciales en el Perú y contribuyó a que los docentes se enfrenten a una situación inicial de confusión e incertidumbre (CEPAL, UNESCO, 2020). Una investigación realizada en el Perú por Pérez y Robinet (2020) a docentes en tiempos de pandemia COVID-19, se encontró que el 53.8 % de los docentes padecían de estrés entre los niveles moderado a severo.

Según el Ministerio de Educación del Perú (MINEDU, 2017; citado en Castillejo y Salazar, 2018), en una encuesta realizada, encontró un déficit de estudios sobre satisfacción laboral y bienestar docente, el cual se ve plasmado en el reglamento nacional.

Por consiguiente, el objetivo del presente trabajo de investigación es determinar si existe relación entre la satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas del Callao. Considerando que ambas variables son determinantes para disminuir el síndrome de burnout y aumentar el desempeño laboral en las instituciones educativas de la región del Callao, ya que no se encontró estudios en esa localidad. Los resultados del estudio beneficiaran a futuras investigaciones científicas para ser tomadas en cuenta como base para posteriores intervenciones.

Para ello, el presente documento se desarrollará en cinco capítulos, en el primer capítulo se muestra el problema de investigación, los objetivos y las hipótesis; en el segundo, se define el marco teórico el cual incorpora los antecedentes y bases teóricas. En el tercer capítulo se detalla la metodología utilizada, el tipo y diseño de estudio, la muestra, la definición de variables, entre otros aspectos. En el cuarto capítulo se presentan e interpretan los resultados encontrados y en el quinto, se desarrolla la discusión, las conclusiones y recomendaciones finales de la investigación.

## **CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Situación problemática**

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO (2005) en una investigación elaborada en países de Latinoamérica incluido Perú, destacó que los docentes presentan problemas relacionados en la salud mental como el estrés laboral el más predominante, por encima de la depresión y ansiedad. Estos resultados también fueron hallados por Fabara (2010), quien nombra que hasta a un tercio de los profesores de América Latina son perjudicados por el estrés laboral. En el Perú, el MINEDU (2012), en un estudio nacional, manifestó que tienen un promedio de 560,000 docentes trabajando, 210,000 se encuentran en instituciones privadas, 350,000 profesores en instituciones estatales y el 20% se ubica trabajando en la zona rural y 80% en zonas urbanas.

Según datos reportados por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2014), en la actualidad los registros sobre el estrés se han incrementado, en un estudio a nivel mundial, el 10 % de trabajadores de distintas organizaciones privadas o estatales, pertenecientes a países en proceso de desarrollo, padecían de un estrés laboral constante, mientras que en los países llamados industrializados o desarrollados lo sufrían un aproximado de 20% y el 50% de las personas. Por otra parte, en Latinoamérica, en Argentina en una investigación elaborada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2009) anuncio que el 26.7% de los evaluados ante la enorme carga de tarea mostraron estrés mental, mientras que en otra encuesta realizada se halló que en Chile el 27.9% de colaboradores reportaron estrés y el 13% manifestaron depresión. En una investigación realizada en Perú a docentes de nivel primario de instituciones educativas del distrito de Comas por De Paz (2017) el 53.2% de los profesores presentaron un nivel promedio de agotamiento emocional y el 71.3% un nivel promedio de la dimensión despersonalización.

La aparición de la pandemia del COVID-19 provocada por el contagio del virus SARSCoV-2 ha colocado a todo el mundo en una postura fortuita y más a países que se encuentra en desarrollo como el Perú. El 16 de marzo de 2020 el presidente de la república proclamó cuarentena a nivel nacional para proteger la salud de todos los ciudadanos y uno de los sectores perjudicados fue la Educación, ya que se suspendió las clases presenciales en el Perú y contribuyó a que los docentes se enfrenten a una situación inicial de confusión e incertidumbre (CEPAL, UNESCO, 2020).

Según Sandín, Valiente, García y Chorot (2020) mencionaron que, desde el aspecto emocional, se ha percibido síntomas de ansiedad, estrés y desesperanza. También se presentaron problemas de sueño, inquietud y nerviosismo. A nivel mundial hubo un aumento significativo en los niveles de estrés en docentes, en una encuesta realizada por más de 1000 profesores americanos en la Universidad de Phoenix presentó que el 77 % de los evaluados manifestaron encontrarse estresados por el cambio a una enseñanza virtual (Universidad de Phoenix, 2020; citado en Adrianzen, Gil y Príncipe, 2021). En Europa en una investigación a más de 10,000 docentes, se obtuvo que el 92.8% manifestaron ansiedad, estrés y cansancio emocional como consecuencia de no poder salir de sus viviendas y la enseñanza de manera virtual (CSIF, 2020). Por último, una investigación realizada en el Perú por Pérez y Robinet (2020) a docentes en tiempos de pandemia COVID-19, se encontró que el 53.8 % de los docentes padecían de estrés entre los niveles moderado a severo.

El burnout en los profesores puede deberse al aumento del estrés, Maslach (1982), lo define como una condición de agotamiento producido por el estrés habitual el cual es perjudicial para los docentes y el grupo de trabajadores que conforman sistema educativo, por el efecto directo con la calidad de la enseñanza. El síndrome de burnout tiende a ser un tipo de respuesta permanente a los distintos tipos de estrés que se manifiestan en diversos centros de trabajo, los cuales pueden perjudicar de manera interpersonal o emocional en las distintas actividades laborales que conlleva a los síntomas de despersonalización, agotamiento emocional y un sentido de baja realización personal que da como resultado una disminución en el desarrollo del trabajador (Maslach y Jackson, 1997).

El buen funcionamiento de toda organización pública o privada depende mucho del ánimo y de la actitud que presentan los colaboradores hacia sus actividades laborales, de este modo inicia la satisfacción o insatisfacción con el trabajo, ya que pueden vincularse con adecuados o insuficientes actitudes del personal (Atalaya, 1999). En el Perú la educación se halla en constante mejora. Los profesores son impuestos a adecuarse a los cambios que puedan mostrarse en su centro laboral; como efecto puede causarles angustia, inseguridad, insatisfacción y desgano con su empleo; sin embargo, aun así, existe responsabilidad por su trabajo (MINEDU, 2017; citado en Castillo y Salazar, 2018). No obstante, también algunos docentes se proponen como objetivo a terminar sus labores y no se interesan en lograr una apropiada calidad en su enseñanza, lo cual perjudica al crecimiento y cumplimiento de sus propósitos, también afecta a los estudiantes. Esto puede deberse que el burnout puede producir una baja productividad y calidad de vida de los docentes, una consecuencia, es el riesgo de estar insatisfechos con su trabajo.

En las investigaciones explican que el síndrome de burnout conlleva a una disminución de la productividad y efectividad en la labor, el cual está asociado con una disminución en la satisfacción laboral y un deterioro en el compromiso hacia el empleo y la institución (Maslach, 2003). De acuerdo con Maslach, Jackson y Leiter (1996), las relaciones que se han podido hallar entre ambas variables suelen ser negativas, lo cual explica que si el grado de burnout es elevado el nivel de satisfacción laboral es bajo.

La satisfacción laboral en profesores ha sido consideradamente estudiada en el entorno internacional. Por el contrario, a nivel nacional se ha hallado pocos estudios de satisfacción laboral en profesores. Además, del déficit de atención a la satisfacción laboral y al bienestar a los profesores, el cual se ve plasmado en el reglamento nacional (MINEDU, 2017; citado en Castillo y Salazar, 2018). Una investigación en Perú por Huapaya (2017), realizada a docentes, encontró que el 28 % (98) de encuestados manifestó que no eran feliz en su trabajo.

Con respecto a los docentes del Perú, se puede considerar con otras investigaciones que determinados profesores presentan fastidio al aumento de actividades por efectuar en su jornada laboral, igualmente por el numero amplio de estudiantes con los que tienen que laborar, ya que se origina incomodidad por parte de ellos. Por otra parte, algunos profesores ante la misma postura, se encuentran contentos y con disposición de trabajar, aunque puedan presentarse diversos problemas en su trabajo; ellos se perciben como docentes comprometidos con su trabajo porque presentan posturas y conductas positivas (Diez y Cejas, 2010). El grado de satisfacción laboral ayuda a conservar un clima de trabajo saludable, a impulsar a los trabajadores y conseguir su compromiso. La satisfacción laboral no es una conducta, es una postura de sus funciones en la institución. La autora Palma (2005), define a la satisfacción laboral como

la aptitud o inclinación parcialmente duradera durante el trabajo, justificada en convicciones y valores fomentados a causa de su propia práctica personal.

Realizar una investigación sobre estas variables como factores relacionados, es importante debido a que el estudio de los efectos psicológicos e impacto físico que causan en los docentes servirán para la realización de diversos programas con la finalidad de disminuir este malestar y aumentar el desempeño laboral en las instituciones educativas de la región del Callao.

Por tanto, la investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en instituciones educativas, en donde los primeros beneficiados serán la población de estudio.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas del Callao?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

¿Cuáles son los niveles de la satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas del Callao?

¿Cuáles son las dimensiones del síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas del Callao?

¿Existe relación entre la satisfacción laboral y los datos sociodemográficos en docentes de instituciones educativas del Callao?

¿Existe relación entre el síndrome de burnout y los datos sociodemográficos en docentes de instituciones educativas del Callao?

## **1.3. Justificación de la investigación**

Con respecto a lo teórico, se ha percibido a nivel nacional un déficit de estudios entre ambas variables en docentes. Este estudio, favorecerá a mejorar y aumentar el conocimiento científico de las variables satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas del Callao. Además, puede contribuir al entendimiento e importancia de estas dos variables para el éxito de las instituciones educativas.

En cuanto a la práctica, se podrán proponer estrategias de intervención psicológica, realizando asesorías o talleres para mejorar el estado emocional frente a la ansiedad y el estrés, contribuirá a que tengan un mejor desenvolvimiento en el ambiente laboral. Es necesario resaltar, que en una investigación realizada en Perú a docentes de nivel primario de 6 instituciones educativas del distrito de Comas por De Paz (2017) se halló que el 53.2% de los profesores presentaron un nivel promedio de agotamiento emocional y el 71.3% un nivel promedio de la dimensión despersonalización.

De tal modo, los profesores son impuestos a adecuarse a los cambios que puedan mostrarse en su centro laboral; como efecto puede causarles angustia, inseguridad, insatisfacción y desganado con su empleo (MINEDU, 2017; citado en Castillo y Salazar, 2018). Puede deberse que el burnout puede producir una baja productividad en los docentes, una secuela, es el peligro de no estar contentos con su labor.

Finalmente, en lo social se busca que los docentes evaluados logren tener un mejor bienestar personal y una adecuada satisfacción laboral permitiendo que los docentes logren realizar una alta calidad de enseñanza a sus alumnos. Además, el resultado del estudio podrá contribuir como material de entendimiento para diseñar programas de intervención que apoyen a prevenir la aparición de síntomas del síndrome del burnout en los docentes.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas del Callao.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Describir la satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas del Callao.
- Describir el síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas del Callao.
- Determinar la relación entre la satisfacción laboral y los datos sociodemográficos en docentes de instituciones educativas del Callao.
- Determinar la relación entre el síndrome de burnout y los datos sociodemográficos en docentes de instituciones educativas del Callao.

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis General**

$H_{(1)}$  = Existe relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas del Callao.

$H_{(0)}$  = No existe relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas del Callao.

### **1.5.2. Hipótesis Especificas**

$H_{(1)}$  = Existe relación entre la satisfacción laboral y los datos sociodemográficos en docentes de instituciones educativas del Callao.

$H_{(0)}$  = No existe relación entre la satisfacción laboral y los datos sociodemográficos en docentes de instituciones educativas del Callao.

$H_{(1)}$  = Existe relación entre el síndrome de burnout y los datos sociodemográficos en docentes de instituciones educativas del Callao.

$H_{(0)}$  = No existe relación entre el síndrome de burnout y los datos sociodemográficos en docentes de instituciones educativas del Callao.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Internacionales**

A nivel internacional, Muñoz, Gómez y Sánchez (2017), desarrollaron en España una investigación, el objetivo fue determinar la influencia de la satisfacción laboral en los docentes de educación infantil, primaria y secundaria”. El diseño de estudio fue de corte transversal de tipo descriptivo correlacional, basado en un método de investigación cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por 163 docentes de ambos sexos que oscilan desde los 23 hasta los 60 años de edad. Utilizaron la Escala de Satisfacción Laboral-Versión para Profesores (ESL-VP). Los resultados indicaron puntajes generales de satisfacción laboral medios - altos. También, los profesores con contrato estable que enseñan clases de carácter motriz en el periodo de educación Infantil, manifestaron puntuaciones elevadas en satisfacción laboral.

Coluccio, Muñoz y Ferrer (2016), realizaron un estudio en el cual buscaba precisar la relación existente entre la situación contractual y su relación con satisfacción laboral, clima organizacional y absentismo en docentes. En este estudio no experimental de tipo correlacional y de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 108 docentes, entre hombres y mujeres de colegios de la ciudad de Arica, Chile. Entre los instrumentos utilizados destaca el cuestionario ad-hoc (Ramírez, 2008), el test de Warr, Cook y Wall (1979) llamado “escala general de satisfacción”. Los resultados encontraron relaciones entre las variables absentismo y situación contractual. Los docentes estables comprenden sus tareas diarias y tienen las herramientas adecuadas para ejecutarlas y estar contentos en su ámbito laboral. Por otra parte, los profesores con contratos definidos presentan niveles elevados de absentismo a comparación de los docentes estables.

Malander (2016), realizó una investigación para describir la relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de nivel secundario en Argentina. El estudio fue no experimental, de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 123 docentes de ambos sexos de 6 instituciones particulares de la provincia de Misiones. Los instrumentos aplicados fueron el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson y la Escala de Satisfacción Laboral para Docentes, de Oros y Main. Los resultados indicaron que el nivel bajo de satisfacción laboral se relaciona con la variable burnout y sus dimensiones. Las dimensiones cansancio emocional, despersonalización y la realización personal fueron consecuencias de los factores intrínsecos, a comparación de los factores extrínsecos que pronostica sólo la dimensión cansancio emocional. La variable sociodemográfica edad tuvo significancia solo con la variable burnout. Por último, los profesores con menor edad mostraron tener importante tendencia a sufrir burnout.

En otro estudio, Olaya (2015) en su estudio buscaba identificar las características del síndrome de burnout en el trabajo de los docentes distritales de la localidad de Usme, Colombia. El diseño de la investigación fue de tipo exploratorio con un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 50 profesores que laboraban en la mañana y tarde, 34 fueron mujeres y 16 hombres. Para este estudio se utilizó un cuestionario sociodemográfico elaborado por el autor de la investigación y para la variable burnout aplico el Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson 1996). Los resultados evidencian que los profesores están propensos a adquirir el síndrome de burnout porque están expuestos a diferentes causa laborales, personales y variables emocionales que se manifiestan en



su entorno. Además, existen otros factores como el bajo sueldo, falta de oportunidades de crecimiento profesional y valoración.

Contreras y Burguillos (2014), realizaron un estudio con el fin de determinar la relación entre el estrés y burnout en profesores de primaria y secundaria de Huelva, España: Las estrategias de afrontamiento como factor de protección. Se realizó en una muestra de profesores del colegio del nivel primaria y secundaria, y poder hallar las relaciones con dos posibles factores de protección, estrategias de afrontamiento y la inteligencia emocional. El diseño de estudio fue de corte transversal de tipo descriptivo correlacional, basado en un método de investigación cuantitativo. La muestra estaba compuesta por 92 docentes de ambos sexos procedentes de ocho Centros de Huelva (España). Se empleó la Escala de Apreciación del Estrés (EAE), el Síndrome de Burnout Inventory (MBI) de Maslach y el Cuestionario COPE. Los resultados mostraron que las habilidades de afrontamiento utilizadas han sido “crecimiento personal”, “centrarse en las emociones y desahogarse” y la “reinterpretación positiva”. En cuanto al síndrome de burnout, se apreció un 9.8% con niveles altos, un 44.6% con moderado y un 45.7 % con niveles bajo. No se encontró relación entre las variables sociodemográficas con el estrés y burnout.

Ruiz (2014), en su investigación busco conocer el grado de satisfacción laboral auto percibida por docentes en cinco colegios de la iglesia adventista del séptimo día de la unión colombiana del sur Monterrey, México”. La investigación fue cuantitativa, descriptiva, exploratoria y transversal. Esta investigación fue aplicada a 96 profesores, entre hombres y mujeres de cinco instituciones educativas. Se empleo el instrumento de satisfacción laboral elaborado por Salazar Rodríguez en el 2001. Los resultados de la satisfacción laboral mostraron que los profesores presentan una autopercepción con una mayor tendencia en el nivel alto. Por último, se evidencio que los colaboradores se encuentran a gustos con las actividades extracurriculares que se realizan con los directores.

### **2.1.2. Nacionales**

A nivel nacional, Díaz (2018) realizó una investigación con el propósito de examinar la relación entre los valores interpersonales y satisfacción laboral en docentes de una Institución Educativa estatal del distrito de José Leonardo Ortiz, Chiclayo. En este estudio no experimental de tipo correlacional y de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 65 docentes, 21 varones y 44 mujeres. Se empleo el Cuestionario de Valores Interpersonales de Leonard Gordon (1977) y el cuestionario de Satisfacción Laboral de Sonia Palma (1999). Los resultados indicaron que no se presentó relación significativa entre ambas variables. Se encontró significancia la variable sociodemográfica sexo con el liderazgo y reconocimiento, los hombres manifestaron elevada tendencia a diferencia de las mujeres. Por último, no se encontró relación entre la variable edad con las variables principales.

Atalaya (2018) desarrolló su estudio para estudiar la conexión entre las variables satisfacción laboral y síndrome de burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal. El diseño de estudio fue de corte transversal de tipo descriptivo correlacional, basado en un método de investigación cuantitativo. La investigación estuvo compuesta por 616 trabajadores administrativos de 12 facultades de una universidad estatal. Se utilizó la Escala de Satisfacción laboral SPC de Palma (1999) y el Inventario Maslach Burnout Inventory - General Survey (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996). Los resultados indicaron que los evaluados tuvieron en satisfacción laboral mayor tendencia en nivel medio. Por otra parte, en cuanto al síndrome de burnout mostraron puntajes elevados en el nivel medio y alto en agotamiento y cinismo

respectivamente, mientras que en eficacia profesional se manifestó una tendencia en el nivel alto. Además, se halló asociación negativa significativa entre la satisfacción laboral con agotamiento y cinismo; finalmente se relaciona de forma positiva con eficacia profesional.

Montestruque (2018) realizó una investigación para determinar cuál es la asociación entre el síndrome de burnout y afrontamiento en docentes de una escuela de nivel socioeconómico medio – bajo. En este estudio no experimental de tipo correlacional y de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 93 profesores desde los 24 hasta los 62 años de edad. Se empleó el cuestionario Maslach Burnout Inventory – Educators Survey (MBI-Ed) y el instrumento de Estimación del Afrontamiento (COPE). Se tuvo como resultado que el 3.2% de los participantes habrían adquirido el burnout. Además, se halló relación significativa entre los diferentes niveles del síndrome de burnout con las variables sociodemográficas edad, sexo, experiencia y horas de trabajo. Finalmente, se encontró asociación negativamente significativa el síndrome de burnout con los estilos de afrontamientos centrados en la búsqueda de solución de problemas, en cambio los estilos evitativos tuvieron una relación de manera positiva.

Bazán (2017) hizo una investigación para precisar la relación entre la satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas privadas de Los Olivos, en el 2017. En este estudio no experimental de tipo correlacional y de corte transversal, la muestra estuvo compuesta por 130 participantes de ambos sexos de colegios particulares de Los Olivos. Se aplicó la escala satisfacción laboral para docentes e Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach para docentes. Los resultados indicaron que existe asociación significativa entre las variables principales ( $p=0,007$ ). Además, se halló una tendencia alta en la satisfacción laboral, en cuanto al síndrome del burnout se manifestó niveles bajos. Por último, se concluyó que el síndrome de burnout con la variable sociodemográfica grupo etario mostro significancia a diferencia de la variable sexo y tiempo de servicio.

En otro estudio, Rodríguez (2017) en su investigación busco comprender el nivel del síndrome de burnout en profesores de la I.E. Aurelio Miro Quesada del distrito del Rímac. El diseño de estudio fue de corte transversal de tipo descriptivo correlacional, basado en un método de investigación cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 23 profesores y 4 auxiliares entre varones y mujeres. El instrumento utilizado fue el Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach y Jackson, 1986). Los resultados indicaron una mayor tendencia en agotamiento emocional en el nivel bajo con un 75.86%, seguido de despersonalización también en el nivel bajo con un 75.86% y finalmente la dimensión realización personal en un nivel alto con un 44.83%. Los docentes evaluados al parecer no presentaban niveles de burnout.

Huapaya (2017) desarrolló una investigación para determinar la relación entre el engagement y la satisfacción laboral en docentes del nivel secundario de las Instituciones Educativas públicas del distrito de Nuevo Chimbote. El diseño de estudio fue de corte transversal de tipo descriptivo correlacional, basado en un método de investigación cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 350 docentes de ambos sexos del nivel secundario. Se aplicó la escala Utrecht de engagement en el trabajo (UWES-9) (Schaufeli y Bakker, 2003) y para medir el burnout se utilizó la escala de satisfacción laboral (Palma, 2006). Los resultados indicaron que existe asociación entre las dos variables. Finalmente, en la variable engagement se halló una tendencia en el nivel alto con un 39.1% y en la satisfacción laboral se manifestó un predominio en el nivel promedio con un 36.3% de docentes evaluados.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Satisfacción Laboral**

Actualmente las organizaciones del estado y privadas prestan mayor interés a la calidad de vida laboral a diferencia de años anteriores, donde se centraban más en el rendimiento y eficacia de los trabajadores. Por lo tanto, la satisfacción laboral se define como la aptitud o inclinación parcialmente duradera durante el trabajo, justificada en convicciones y valores fomentados a causa de su propia práctica personal. También, se señala que la satisfacción laboral es una pieza clave dentro de la organización, de un modo interpreta la postura del colaborador y del otro modo, es una señal de su conducta frente a su entorno laboral. Además, la satisfacción laboral implicaría una disposición respecto al trabajo, que fueron desarrollando a partir de su desenvolvimiento (Palma 2005).

Locke (1976 citado por Alonso, 2006), puntualiza a la satisfacción laboral como una actitud emocional agradable de la apreciación parcial de su propia práctica profesional; y Alonso (2006) indica la satisfacción en el trabajo como una orientación laboral afectiva positiva hacia el empleo.

Por último, D. Álvarez (2007), clasifica la definición de satisfacción laboral en dos grupos. Hace alusión a una postura emocional o respuesta cordial; el siguiente lo define como trascendental al plano emotivo y la considera como una actitud.

#### **2.2.1.1. Factores que afectan la Satisfacción Laboral.**

Existen varios factores que pueden aumentar y disminuir la satisfacción de un docente por su trabajo; pueden ser a nivel de remuneraciones, beneficios, a través de la buena calidad de las condiciones de trabajo, relaciones con los compañeros, alumnos y profesores, entre otras cosas (Gamero, 2005).

Sin embargo, ante los numerosos aspectos y criterios para enumerar los factores que dañan ciertos aspectos de la satisfacción laboral, tenemos que mencionar el estudio de Gamero (2005), quien manifiesta que la satisfacción laboral va a estar condicionado por el nivel de relación de lo que la persona indaga de su tarea y lo que efectivamente obtiene de ello. Teniendo en cuenta que el tiempo de trabajo es uno de los principales desencadenantes tanto de la satisfacción como de la insatisfacción laboral, debido a que se suele observar que cuando el trabajo es nuevo, suele ser interesante, generando expectativas hacia la misma, dando como resultado una satisfacción. Sin embargo, realizar la misma labor constantemente tiende a producir hostigamiento, produciendo una disminución en su satisfacción laboral. Es decir, cuanto más sea la discrepancia de lo que la persona quiere lograr y lo que realmente obtiene de su labor, el grado de satisfacción laboral que presente la persona será mínima (Alarcón, 2017; citado por Castillejo y Salazar, 2018).

Por otro lado, Herzberg (1959) expone su teoría bifactorial de la satisfacción, en donde menciona dos factores:

#### **Factor intrínseco o motivador de la satisfacción.**

Para este autor, el factor que de manera determinante va a contribuir con la satisfacción va hacer su particular motivación o de lo contrario, conllevará a no sentirse a gusto de las funciones que realiza.

Este factor está vinculado con el placer en el ámbito laboral y con la función que desempeña en su trabajo. Es así que este factor está bajo el dominio interno de cada trabajador, por lo que está asociado con la apreciación que tenga en cuanto a su evolución profesional; y de esta manera sentirse reconocido por su labor profesional y por satisfacer sus necesidades y lograr su autorrealización.

Los factores intrínsecos son: realización exitosa del trabajo, relaciones interpersonales armoniosas, reconocimiento de objetivos alcanzados por parte de sus compañeros, estabilidad en el trabajo y evolución profesional.

#### **Factor extrínseco o de insatisfacción.**

Según, Herzberg (1959), manifestó que las causas de la insatisfacción, estaban formadas por las características en el ámbito laboral y las políticas o normas que impone la institución y que no depende de los colaboradores. Los factores extrínsecos están compuestos por el aumento salarial, las características del trabajo, el clima organizacional y los reglamentos internos.

#### **2.2.1.2. Consecuencias de la Satisfacción Laboral**

Cuando los docentes se encuentran insatisfechos laboralmente muestran muchos tipos de comportamientos que pueden ser desfavorables dentro de las instituciones educativas, ya que la insatisfacción va estrechamente relacionada a la salud, la cual a su vez está asociada a diversos síntomas psíquicos, provocando desmotivación, actitud negativa hacia el trabajo, ansiedad, estrés, etc. Llegando a una insatisfacción laboral que puede dañar de igual manera la marea de comportarse de los trabajadores en relación con la vida, la familia, y ante sí mismo. Generando que el empleado manifieste deficiencia laboral. Siendo la ansiedad y el estrés los resultados psicológicas más desfavorables e importantes dentro del mundo organizacional (Sánchez, 2011).

#### **2.2.1.3. Teoría de la Satisfacción Laboral de Sonia Palma (1999).**

No existe una concepción globalmente aceptada sobre la variable satisfacción laboral. Diferentes autores elaboran una nueva definición para el desenvolvimiento de su propia investigación. Por lo tanto, la definición de satisfacción laboral elaborada por Palma (2005), quien, en primer lugar, nos menciona que la satisfacción es el efecto de una adecuada actitud emocional, como resultado de la relación de componentes higiénicos y motivacionales. La real satisfacción del hombre con su labor viene a ser el resultado de nutrir el lugar de donde ejerce sus funciones, centrándose en su evolución profesional, aparte de los componentes extrínsecos.

Por lo tanto, la satisfacción laboral se asocia con las características de cada persona. La teoría de la satisfacción laboral va servir como base del instrumento que será utilizado en la presente investigación. Por ello, a continuación, se explicará las dimensiones de la satisfacción laboral.

#### **2.2.1.3.1. Dimensiones de la Satisfacción Laboral**

Se han podido evidenciar múltiples teorías en referencia a los factores de la satisfacción laboral, sin embargo, se enfocará en lo expuesto por la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (Palma, 1999), en donde los factores van a estar distribuidas de la siguiente manera:

**Factor I: Condiciones físicas y materiales.** Es importante porque está conformada por la infraestructura, mobiliario, equipos móviles o computadoras, acondicionamiento físico; donde el trabajador desarrolla su labor cotidiana en óptimas condiciones.

**Factor II: Beneficios laborales y remunerativos.** Es la manifestación que tiene el trabajador con la subvención económica que percibe dentro de su organización como la atracción económica o agregados. Además, contribuye a cubrir sus necesidades personales y las de su familia.

**Factor III: Políticas administrativas.** Es el nivel de alianza del colaborador con las normas y políticas que impone la institución con la organización y que no depende de los trabajadores.

**Factor IV: Relaciones sociales.** Hace referencia al bienestar que demuestra el trabajador a través de las interacciones sociales. Las relaciones interpersonales resultan esenciales.

**Factor V: Desarrollo personal.** Está asociado a las oportunidades que se le brinda al trabajador para evolucionar profesionalmente en su institución y sentirse autorrealizado.

**Factor VI: Desempeño de tareas.** Está vinculado con la importancia que desempeña el colaborador frente a sus tareas diarias. Así mismo, como la forma en que realiza su trabajo y la satisfacción que consigue a realizar sus tareas cotidianas de su puesto.

**Factor VII: Relación con la Autoridad.** Está asociado con la satisfacción y el aprecio que puede desarrollar el trabajador en referencia al vínculo con su jefe inmediato.

#### **2.2.1.4. Importancia de la Satisfacción Laboral.**

La satisfacción laboral en las organizaciones estatales y privadas, son de suma importancia, porque las personas pasan la mayor parte del tiempo en el trabajo. Además, las personas contentas con su labor son más eficientes en comparación a los colaboradores que se encuentran inconformes en su trabajo. Además, ayuda a desarrollarse en sus habilidades, conocimientos. También da un enfoque positivo de salud en el trabajo y apoya a todos a conseguir los objetivos de la empresa. De esta manera, contribuye a un clima laboral positivo, aumenta el trabajo en equipo, y sobre todo ayuda a motivar para tener mejores relaciones entre los compañeros (Chiavenato, 2005; citado por Amedo y Castillo, 2009).

Por otra parte, la satisfacción laboral es importante para conocer como los trabajadores se perciben en otras áreas de su vida, como en el contexto familiar. El grado de satisfacción en el ámbito laboral perjudica la actitud de los trabajadores, en especial la rotación (Palma, 1999).

Para finalizar, Martínez (2007), refiere que entender el grado de la satisfacción laboral de los colaboradores es crucial, ya que permite tener una retroalimentación a comparación de otras variables que afecta la actitud y el estado emocional de los colaboradores.

### 2.2.1. Síndrome de Burnout

Para Maslach y Jackson (1997), lo puntualizan al síndrome de burnout en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, tiende a ser un tipo de respuesta permanente a los distintos tipos de estrés que se manifiestan en diversos centros de trabajo, los cuales pueden perjudicar de manera interpersonal o emocional en las distintas actividades laborales

El burnout en los profesores puede deberse al aumento del estrés, Maslach (1982), lo define como una condición de agotamiento producido por el estrés habitual el cual es perjudicial para los docentes y el grupo de trabajadores que conforman sistema educativo, por el efecto directo con la calidad de la enseñanza. El síndrome de burnout tiende a ser un tipo de respuesta permanente a los distintos tipos de estrés que se manifiestan en diversos centros de trabajo, los cuales pueden perjudicar de manera interpersonal o emocional en las distintas actividades laborales que conlleva a los síntomas de despersonalización, agotamiento emocional y un sentido de baja realización personal que da como resultado una disminución en el desarrollo del trabajador (Maslach y Jackson, 1997).

Por otra parte, Gil Monte y Peiró (2009) lo consideran al síndrome de burnout al estrés laboral crónico que muestra el trabajador en su ámbito laboral.

Según, Chernis (1993) lo puntualiza como alteraciones perjudiciales que presenta la persona en un tiempo prolongado en trabajos frustrantes.

Para finalizar, se puede afirmar, a manera general que el síndrome de burnout es una condición de agotamiento corporal e intelectual producido a través de períodos estresantes o continuos que generan que el individuo se colapse.

#### 2.2.1.1. Teoría del Síndrome de Burnout de Maslach (1982)

Maslach (1982) lo denomina como un constructo con 3 dimensiones:

**Agotamiento emocional:** Es la primera fase del proceso que se manifiesta a través de la sobrecarga laboral y una disminución del ánimo. Por lo general presentan tensión por la labor realizada, desinterés, incomodidad y escasez de estrategias para asumir su cargo en su organización. Las personas se quejan constantemente por el exceso de trabajo realizado y no disfruta de sus funciones encomendadas. Además, tienen la percepción de no tener fuerza para continuar y se sentirá fastidiado y enojado, por último, se encontrará cansado que ni reposando le ayudará a verse mejor (Maslach y Jackson, 1997).

**Despersonalización:** Es la segunda fase, también llamada cinismo, presentan un aumento de conductas negativas hacia los pares y el cliente. También se percibe apatía, incluso a los demás los trata con un lenguaje inapropiado y de manera irritable. Posee actitudes estrictas y no obedece las reglas de la organización. El colaborador suele alejarse de los demás y conlleva a generar conflictos consigo mismo y con el cliente. Por último, en esta etapa reemplaza la melancolía y oposición; y le generará un mecanismo de defensa emocional inconsciente (Maslach y Jackson, 1997).

**Realización Personal:** Esta última etapa se ve perjudicada cuando el individuo no alcanza los objetivos encomendados y tiene aptitudes nocivas de uno mismo que logran afectarlo emocionalmente. De este modo, inicia a discrepar su labor y muestra temor y ansiedad a volver a equivocarse ante un nuevo plan. Es así que la persona no se siente motivada por iniciar algo que logre sentirse mejor (Maslach y Jackson, 1997).

### 2.2.1.2. Factores de Riesgo del Síndrome de Burnout

Existen tres factores de riesgo que se muestran en el síndrome de burnout (Maslach, 2003).

**Factores Profesionales:** Está relacionado a la singularidad del empleo, las funciones que debe de realizar en su día a día. Los colaboradores que conllevan un vínculo de años con sus clientes tienen mayor alcance a presentar niveles altos de burnout. Además, las exigencias y desconocimiento de sus funciones a desempeñar son factores del cansancio emocional y realización personal (Gil Monte y Peiró, 1999).

**Factores Organizacionales:** Según Martínez (2010), lo caracteriza en dos tipos: Los cuantitativos, está conectado con la sobrecarga de tareas y los cualitativos, refiere a la dificultad de sus funciones. Para ambos tipos de factores las personas manifiestan una disminución en su rendimiento cognitivo. Para finalizar, las normas de las organizaciones también contribuyen en el burnout ya que en diversas empresas no motiva al trabajador cuando se esfuerza y solo quiere castigar a los colaboradores.

**Factores Personales:** Según Edelwich y Brodsky (1980) refieren que se presenta cinco variables particulares en la manifestación del síndrome de burnout.

**Edad:** Señalan que las personas de 20 a 30 años de edad suelen mostrar una tendencia alta en la dimensión de despersonalización y los de 40 años a más pueden manifestar un menor nivel en la dimensión de casación emocional y un elevado puntaje en realización personal (Arias y Castro, 2013).

**Experiencia Laboral:** Los investigadores Yslado, Nuñez y Norabuena (2009), realizaron un estudio con docentes peruanos y el síndrome de burnout y pudieron hallar que la dominancia fue mínima con una superioridad a 20 años de práctica profesional.

**Antigüedad en el puesto:** Gil Monte y Peiró (1999) en su estudio realizado reportaron asociación directa entre la dimensión de realización personal y la antigüedad en el puesto. Así mismo, se pudo conocer que a mayor tiempo en el trabajo los indicadores del síndrome de burnout se aumentan.

**Estado civil:** Gil Monte y Peiró (1999) en su trabajo reportaron que los evaluados casados mostraron mínimos indicadores de burnout. Se ajusta con el estudio de Acosta (2008) en donde se pudo conocer que las personas casadas muestran menores indicadores en despersonalización y cansancio emocional.

**Número de hijos:** Gil Monte y Peiró (1999) hallaron que los docentes que tienen hijos es un factor protector al burnout. Los autores García y Herrero (2008) reportaron que los evaluados que poseen hijos reportaron tendencia alta en las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización.

### **2.2.1.3. Sintomatología del Síndrome de Burnout.**

Los investigadores Gil Monte y Peiró (1999) reportaron que el síndrome de burnout se presenta cuando el individuo una pérdida de ambición a nivel profesional y en la interacción con sus pares. Es así que demuestran fastidio hacia su labor, provocando que el colaborador realice síntomas de la dimensión despersonalización como consecuencia de confrontar tensión.

Los mismos autores, Gil Monte y Peiró. (1999) detallaron los síntomas del burnout en cuatro áreas:

**Sintomatología cognitiva:** Suele presentar síntomas cuando olvida la destreza del razonamiento, manifestando posturas que afecta la habilidad de afrontamiento, reportando dificultades al momento de ejecutar sus tareas.

**Sintomatología afectiva:** El individuo manifiesta disconformidad al no poder satisfacer su responsabilidad laboral. No muestran motivación alguna y desinterés en lograr los objetivos que le propone la institución.

**Sintomatología física:** El colaborador tienen la percepción de poco a poco no tener fuerza para continuar sus labores. Se muestra más propenso a tener dolencias, además de ser más predispuesto a trastornos melancólicos.

**Sintomatología conductual:** El trabajador muestra conductas que evidencian su condición tensa consiguiendo concretas conductas de riesgo. Además, presentan un lenguaje inadecuado e irritable.

### **2.2.1.4. Consecuencias del Síndrome de Burnout**

Las consecuencias del síndrome burnout se manifiestan en cuatro áreas (Maslach, 1982).

**Área emocional:** Maslach (1982) indica que las personas presentan melancolía, ausencia de autoestima, irritabilidad y síntomas de ansiedad (Maslach, Jackson y Leiter, 1996).

**Área Cognitiva:** Se produce un deterioro cognitivo cuando muestran no estar conformes con las perspectivas del trabajo y la verdadera realidad de su labor. También, presentan frecuentemente agotamiento intelectual (Maslach, 1982).

**Área Física:** Para Mansilla (2010) las manifestaciones se pronuncian a través de somnolencias, problemas gastrointestinales y malestares musculares.

**Área Conductual:** Los síntomas conductuales que padecen las personas son cambios bruscos de humor, comportamientos agresivos, soledad y consumo de alcohol o sustancias psicoactivas (Mansilla, 2010). Además, en ocasiones, la persona afectada por burnout presenta tensión, depresión e irritación con sus familiares (Maslach, 1982).



### **2.2.2. Pandemia**

La terminación pandemia es declarado como “enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región” (Real Academia Española, s.f., definición 1). La presente investigación se realizó bajo un contexto de pandemia, esta definición se interpreta como la crisis epidemiológica sufrida a nivel mundial ocasionada por el virus SARS-COV-2 que se registró en la ciudad de Wuhan, en la República Popular China en el año 2019 del mes de diciembre (Organización Mundial de la Salud, 2020). El presidente de la república en el año 2020 en el mes de marzo, proclamó cuarentena a nivel nacional y la prohibición de asistencia a clases presenciales tanto en los colegios públicos como privados para proteger la salud de todos los ciudadanos y evitar la propagación del virus.

## **CAPÍTULO III. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **3.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación**

El presente trabajo de investigación es de tipo correlacional, ya que se buscó determinar las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral se relacionan estadísticamente. Además, el diseño no experimental de corte transversal, ya que los datos obtenidos se recaudaron en un solo momento (Hernández, Fernández y Baptista; 2014).

### **3.2. Población y muestra**

Para la ejecución del estudio estuvo se efectuó un censo a toda la población, 127 profesores de ambos sexos, sus edades oscilan de 20 a 65 años de edad y enseñan el nivel primario y secundario en los turnos mañana y tarde de tres Instituciones Educativas nacionales ubicadas en la Región del Callao; el primer centro educativo estuvo conformado por 42 docentes, el segundo con 43 y finalmente el último centro educativo con 42 profesores. Se realizó un censo para evaluar a la totalidad de los docentes.

#### **3.2.1. Criterios de inclusión y exclusión**

##### **Criterios de inclusión**

- Docentes de ambos sexos.
- Docentes desde los 20 a 65 años de edad.
- Docentes del nivel primario o secundario.
- Docentes que hayan leído y firmado voluntariamente el consentimiento informado.

##### **Criterios de exclusión**

- Inasistencia del docente en el día de la evaluación.
- Que no hayan completado las encuestas.

### **3.3. Variables**

#### **3.3.1. Definición conceptual y operacionalización de variables**

##### **Satisfacción Laboral**

###### **Definición conceptual:**

La satisfacción laboral se define como la aptitud o inclinación parcialmente duradera durante el trabajo, justificada en convicciones y valores fomentados a causa de su propia práctica personal. (Palma, 1999).

###### **Definición Operacional:**

Los puntajes se recolectarán a través del cuestionario de satisfacción laboral, elaborada por Sonia Palma Carrillo (1999), fue estandarizado en Perú por la misma autora.

La operacionalización de la variable satisfacción laboral se podrá visualizar en el Anexo 2.

## **Síndrome de Burnout**

### **Definición conceptual:**

Se manifiesta el síndrome de burnout cuando las personas presentan un exceso de demandas emocionales externas e internas difíciles de complacer, lo que generará que el sujeto experimente vivencias de fracaso individual, luego de haberlo obtenido en el trabajo de una considerable carga emocional que conlleva a los síntomas de despersonalización, agotamiento emocional y un sentido de baja realización personal que da como resultado una disminución en el desarrollo del trabajador (Maslach, 1982).

### **Definición Operacional:**

Para medir el burnout, se aplicó la adaptación peruana realizada por Fernández (2002) del Maslach Burnout Inventory en su versión Educators Survey, la cual fue plasmada por Maslach y Jackson (1997).

La operacionalización de la variable satisfacción laboral se podrá visualizar en el Anexo 2.

La operacionalización de las variables sociodemográficas se podrá visualizar en el Anexo 3.

## **3.4. Plan de recolección de datos e instrumentos**

### **3.4.1. Plan de recolección de datos:**

Se esperó en conseguir la aceptación del proyecto a través del departamento de investigación para luego presentarle al comité de ética y de la misma forma, también se esperó su aprobación para continuar con la ejecución del proyecto; ambas áreas pertenecen a la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Católica Sedes Sapientiae. Posterior a ello, se solicitó una cita, vía telefónica, con las directoras de las tres instituciones educativas. El día de la cita que se realizó con las directoras por la plataforma de Google Meet, se les informó sobre la confidencialidad de los nombres de las Instituciones Educativas en la investigación, el objetivo general del trabajo y los alcances del mismo, también se les envió una solicitud a su correo de cada una para que autoricen el desarrollo de la investigación. Una vez que se recepcionó al correo la solicitud aprobada para realizar el estudio, se concretó con las directoras las fechas de las reuniones con los docentes, luego ellas enviaron un correo electrónico a toda su plana docente indicándoles que se realizará una investigación; y que se reunirán con el tesista para explicarles sobre el proyecto y su importancia.

Luego, se llevó a cabo la reunión con los docentes en tres días diferentes en donde se procedió a explicarles sobre el propósito del estudio. A continuación, se les envió un Link del Formulario de Google sobre el consentimiento informado explicándoles los aspectos éticos del estudio, a manera que ellos puedan reconocer y exigir sus derechos como colaboradores voluntarios, como por ejemplo el respeto de la confidencialidad, la privacidad, no discriminación y libre participación. Se procedió a enviarles de manera inmediata el Link con la ficha sociodemográfica y los cuestionarios solo a los docentes que aceptaron el consentimiento informado, se les dio información que puedan resolverlos correctamente.

De este modo, tras haber culminado con las evaluaciones se procedió a verificar que estén los cuestionarios correctamente llenados.

Finalmente, se creó la base de datos y se introdujo los datos recolectados aplicados de los cuestionarios, a la cual solo tiene acceso el tesista y estará protegida con una contraseña de seguridad para cuidar la información obtenida. Teniendo en cuenta que se revisó la base de datos dos veces. Luego se realizó el análisis estadístico correspondiente.

### **3.4.2. Instrumentos**

#### **3.4.2.1. Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma (1999).**

##### **Ficha Técnica**

**Nombre:** Escala de Satisfacción Laboral

**Autora:** Sonia Palma (1999)

**Propósito:** Evaluar el grado de satisfacción laboral en las empresas u instituciones.

**Administración:** Administrado de manera individual o grupal.

**Usuarios:** De 18 a 65 años de edad de ambos sexos.

**Duración:** En un rango de 10 a 15 minutos.

**Numero de Ítems:** 36

**Áreas:** Esta conformado por 7 áreas: Condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

##### **Calificación:**

La calificación es manual y las puntuaciones van de 1 a 5 puntos por ítem:

- Totalmente en Desacuerdo (1 punto)
- Desacuerdo (2 puntos)
- Indeciso (3 puntos)
- Acuerdo (4 puntos)
- Totalmente de Acuerdo (5 puntos)

El instrumento permite tener una calificación por dimensiones y puntaje general, se debe de contar las puntuaciones en los 36 ítems, los puntajes van desde los 36 a 180 puntos. Puntuaciones altas representa satisfacción y los puntajes bajos insatisfacción en su organización (Palma, 1999).

El cuestionario va estar compuesto por 36 ítems vinculados a 7 factores. Condiciones físicas o Materiales está integrado por 5 ítems. Beneficios laborales o remunerativos consta de 4 ítems. Políticas administrativas conformado por 5 ítems. Relaciones sociales integrado por 4 ítems. Desarrollo personal consta de 6 ítems. Desempeño de tareas formado por 6 ítems y Relación con la autoridad formado por 6 ítems (Palma, 1999).

##### **Validez:**

El cuestionario de satisfacción laboral de Palma presenta una validez de 0.05 y 1 para todos los ítems. Estimando la autenticidad de constructo y la validez constante a través de una correlación del puntaje total de la escala realizada por el instrumento de Sonia Palma con el instrumento de satisfacción laboral de Minnesota (versión abreviada) en una submuestra elaborada en Perú de aproximadamente 300 colaboradores, la clasificación de validez resultó adecuados (Palma, 1999).

**Confiabilidad:**

El coeficiente Alfa de Cronbach ítem - puntaje total favoreció el cálculo respecto a la confiabilidad. Consiguiendo un puntaje de 0.79, lo que significa que la prueba presenta una confiabilidad aceptable en una submuestra realizada en Perú de aproximadamente 300 trabajadores, los índices de validez resultaron adecuados (Palma, 1999).

**3.4.2.2. Maslach Burnout Inventory-Educators Survey de Fernandez (2002).****Ficha Técnica**

**Nombre:** Inventario "Burnout" de Maslach (MBI).

**Autora:** Maslach, C. y Jackson, S. (1997).

**Propósito:** Evaluación de tres variables del síndrome del estrés laboral: Cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

**Adaptación:** Fernández, M. (2002).

**Administración:** Puede ser administrado de manera individual o colectiva.

**Usuarios:** De 18 a 65 años de edad de ambos sexos.

**Duración:** En un rango de 10 a 15 minutos.

**Numero de Ítems:** 22

**Dimensiones:** Está constituido por 3 dimensiones.

**Calificación:**

El cuestionario se suele puntuar a través de una escala de Likert, estas generalmente suelen tener siete opciones de respuesta con un valor asignado diferente en cada una de ellas, las cuales oscilan de la siguiente manera:

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

Este instrumento no arroja un puntaje total, solo evalúa los índices de las dimensiones, se podrá indagar solo un posible síndrome a aquellos docentes que manifiestan tendencia alta en cansancio emocional y despersonalización; y tendencia baja en realización personal. En la adaptación peruana para maestros, la palabra "paciente" es sustituida por la palabra "alumno" (Fernández, 2002).

Para poder tener el resultado de la puntuación en las escalas se debe contar todos los ítems de las dimensiones que pertenecen a cada una. Este proceso se debe elaborar de igual modo con todas las dimensiones, se recogerá de la misma manera y se anotará en el margen superior, en la casilla correspondiente (Maslach y Jackson, 1997).

### **Validez.**

El Maslach Burnout Inventory - Educators Survey ha sido validado en nuestro contexto peruano por Fernández (2002), versión que fue utilizada por Montestruque (2018), se encontró obtuvieron valores alfa desde los .74 hasta .78. Así mismo, se utilizó un análisis factorial, que reveló el acondicionamiento del modelo de las tres dimensiones.

### **Confiabilidad.**

Se registra que Fernández (2002) en nuestro contexto peruano llevó a cabo el estudio de la confiabilidad a través del procedimiento de la consistencia interna, en donde el coeficiente alfa de Cronbach aplicados en una muestra de 264 docentes, dio como resultado los siguientes índices: 0,78 en agotamiento emocional 0,76 en despersonalización y 0,74 en realización personal. Lo que demuestra un puntaje de confiabilidad alto.

Cumpa y Chávez (2015) utilizaron el instrumento en su investigación síndrome de profesores del nivel primario, para la autenticidad se realizó el análisis factorial confirmatoria, se pudo corroborar las dimensiones conseguidos del instrumento original de la prueba se sostienen, se evaluó la confiabilidad con el alfa de Cronbach: 0.7244 para la dimensión cansancio emocional, seguida de despersonalización con 0.7429, y por último para realización personal con 0.7195. Además, se presentó una tendencia alta en agotamiento emocional con 55% y despersonalización con 20%. Se predomina que un 98% de los profesores de educación primaria de Lima metropolitana obtuvieron nivel bajo en realización personal, siendo más propensos en obtener este síndrome (Fernández, 2002).

### **3.5. Plan de análisis e interpretación de la información**

Para examinar los datos alcanzados se utilizó el programa STATA v.13 para la realización del análisis descriptivo de las variables. El análisis descriptivo de las variables sociodemográficas categóricas se realizó a través de frecuencias (n) y porcentajes (%) para las variables sexo, estado civil y nivel de enseñanza. Para el análisis descriptivo de las variables sociodemográficas numéricas fueron a través de la media aritmética y desviación estándar (media  $\pm$  DS) para las variables edad, tiempo de servicio y número de hijos.

Posteriormente, para hallar la existencia de relación de las variables, se efectuó a través de la prueba Chi-Cuadrado para las variables categóricas. Para identificar que la variable cuantitativa es no normal se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Además, para precisar la relación entre una variable cuantitativa no normal y una cualitativa se empleó la prueba estadística de Kruskal-Wallis. Se consideró una significancia estadística menor o igual a 0.05.

### **3.6. Ventajas y limitaciones**

En cuanto a las ventajas de la investigación, el diseño de estudio se realizó con un bajo costo al momento de realizar la evaluación. Además, el corto tiempo que implicó realizar el estudio de diseño transversal, se realizó en un solo momento y fue muy beneficioso para la fácil recolección de información, con relación a las variables que se utilizaron. Para concluir, la sencillez y confiabilidad de los instrumentos que se aplicaron, son de fácil entendimiento, además, de no presentar ningún riesgo para el personal docente.

Por el contrario, una limitación fueron los cuestionarios de auto reporte, ya que estaban sujetos de deseabilidad social, de modo que algunos datos pudieron ser falseados. Por

ello, se animó a los docentes a realizar el cuestionario, manifestándoles que respondan con sinceridad, ya que el cuestionario no tenía respuestas buenas ni malas y que los resultados serían utilizados en el ámbito científico de la investigación.

Otra limitación de la investigación, es que no habrá un seguimiento de los datos obtenidos. Por último, los resultados no se pueden generalizar porque los evaluados son distintos a docentes de otras instituciones.

### **3.7. Aspectos éticos**

#### **Consentimiento informado a la participación a la investigación.**

En la presente investigación, se utilizó la mención del consentimiento informado, un documento que brindaba información de lo que se pretende con la investigación y donde se mencionaba que la información obtenida será con el anonimato de su persona y su participación voluntaria. Dicho consentimiento fue enviado por un Link a cada evaluado para corroborar que acepta participar del estudio por medio de una pregunta cerrada con alternativas de “Sí” o “No”. Se envió junto con los instrumentos y la ficha sociodemográfica.

Por otra parte, se proporcionó información de que el estudio no tendrá peligro a realizarlo y se propuso los beneficios indicando que la colaboración no compromete un gasto alguno. También, se le brindó información que se pueden retirar de la investigación en cualquier instante.

#### **Respeto de la privacidad.**

El sujeto tenía la opción de participar o no en este estudio. Así mismo, de retirarse en cualquier momento, comunicándole su decisión al investigador responsable. Además, el participante tenía el derecho a elegir la cantidad de información a compartir, ya que el link que se le envió para el llenado de su información personal y cuestionarios serían resguardados. De esta manera, se respetó la voluntad de los participantes.

#### **Respeto de la confidencialidad y política de datos:**

Se respetó la confidencialidad que amerita la información de los evaluados que resolvieron los cuestionarios; la información es secreta cuando se recopiló. También, se les indicó a los participantes sobre el objetivo del estudio.

#### **No discriminación y libre participación.**

La investigación se ejecutó ante el principio de justicia porque se trató a todas las personas que decidieron colaborar por igual, ya que no se excluye por nivel socioeconómico, género o raza. También, se respetó la libertad de determinación para la colaboración. Se respetó los criterios de inclusión y exclusión, fueron respetados por fines metodológicos para el estudio.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS

En la tabla 1 se aprecia que la edad promedio de los docentes evaluados fue de 47.9 años. El 86.5% fueron del sexo femenino y un 51.6% tuvieron un estado civil de casado. El tiempo de servicio promedio de los docentes evaluados es de 20.3 años. El 54.8% de los encuestados impartía clases en el nivel primaria.

**Tabla 1.** Descripción de las variables sociodemográficas de la muestra evaluada.

	n°	%
<b>Edad*</b> <b>(Media ± DS)</b>	47.9 ± 8.85	
<b>Sexo</b>		
Masculino	17	13.5
Femenino	119	86.5
<b>Estado civil</b>		
Soltero	32	25.4
Conviviente	17	13.5
Casado	65	51.6
Separado	3	2.4
Divorciado	6	4.8
Viudo	3	2.4
<b>Tiempo de servicio*</b> <b>(Media ± DS)</b>	20.3 ± 9.3	
<b>Nivel de enseñanza</b>		
Primaria	69	54.8
Secundaria	57	45.2
<b>Número de hijos*</b> <b>(Media ± DS)</b>	1.8 ± 1.58	



En la tabla 2 se observó que, en la muestra del estudio, los resultados en las dimensiones del síndrome de burnout fueron los siguientes, en la dimensión cansancio emocional bajo (60.3%), para la dimensión despersonalización un nivel bajo (85.7%); mientras que, en la dimensión realización personal un nivel alto (63.5%). Por otro lado, para la variable satisfacción laboral se observó un nivel regular (61.1%) en los evaluados, en tanto en los factores, se observó que en condiciones físicas se obtuvo una parcial satisfacción (47.6%), en el factor beneficios laborales y/o remunerativas un nivel regular (57.1%), en el políticas administrativas un nivel de alta satisfacción (39.7%), en el factor relaciones sociales un nivel regular (53.9%), en el factor desarrollo personal un nivel de alta satisfacción (69.8%), en desempeño de tareas un nivel regular (83.3%) y por último, en el factor relación con la autoridad un nivel regular (70.6%).

**Tabla 2.** Descripción de las variables principales de la muestra encuestada.

	n°	%
<b>Síndrome de burnout</b>		
Cansancio emocional		
Alto	23	18.3
Medio	27	21.4
Bajo	76	60.3
Despersonalización		
Alto	1	0.8
Medio	17	13.5
Bajo	108	85.7
Realización personal		
Alto	80	63.5
Medio	32	25.4
Bajo	14	11.1
<b>Satisfacción laboral</b>		
Alta Satisfacción	1	0.8
Parcial Satisfacción	45	35.7
Regular	77	61.1
Parcial Insatisfacción	3	2.4
<b>Condiciones físicas y/o materiales</b>		
Alta Satisfacción	17	13.5
Parcial Satisfacción	60	47.6
Regular	37	29.4
Parcial Insatisfacción	10	7.9
Alta Insatisfacción	2	1.6
<b>Beneficios laborales o remunerativas</b>		
Alta Satisfacción	4	3.2
Parcial Satisfacción	22	17.5
Regular	72	57.1
Parcial Insatisfacción	16	12.7
Alta Insatisfacción	12	9.5
<b>Políticas administrativas</b>		
Alta Satisfacción	1	0.8
Parcial Satisfacción	6	4.8
Regular	24	19.1

Parcial Insatisfacción	45	35.7
Alta Insatisfacción	50	39.7
<b>Relaciones sociales</b>		
Alta Satisfacción	16	12.7
Parcial Satisfacción	41	32.5
Regular	68	53.9
Parcial Insatisfacción	1	0.8
<b>Desarrollo personal</b>		
Alta Satisfacción	88	69.8
Parcial Satisfacción	30	23.8
Regular	8	6.4
<b>Desempeño de tareas</b>		
Parcial Satisfacción	6	4.8
Regular	105	83.3
Parcial Insatisfacción	15	11.9
<b>Relación con la autoridad</b>		
Alta Satisfacción	2	1.6
Parcial Satisfacción	27	21.4
Regular	89	70.6
Parcial Insatisfacción	8	6.4

---

En la tabla 3 se observa que la edad promedio de los docentes encuestados se relaciona con los niveles del cansancio emocional ( $p=0.023$ ) del síndrome de burnout. Se observa que la edad se relaciona con un nivel medio del cansancio emocional. Asimismo, se aprecia que el nivel de enseñanza de los docentes evaluados se relaciona con los niveles del cansancio emocional ( $p=0.042$ ). En donde, los docentes del nivel primaria poseen un nivel bajo para el cansancio emocional.

**Tabla 3.** Relación entre el Síndrome de Burnout y las variables sociodemográficas de la muestra evaluada.

	Síndrome de burnout											
	Cansancio emocional				Despersonalización				Realización personal			
	Alto n(%)	Medio n(%)	Bajo n(%)	P-valor	Alto n(%)	Medio n(%)	Bajo n(%)	P-valor	Alto n(%)	Medio n(%)	Bajo n(%)	P-valor
<b>Edad* (Media ± DS)</b>	43.1 ± 9.1	48.9 ± 8.1	48.9 ± 8.6	0.023	43 ± 0	47.1 ± 9.6	48.1 ± 8.8	0.728	48.2 ± 8.4	47.4 ± 9.1	46.9 ± 11.1	0.876
<b>Sexo</b>				0.332				0.899				0.292
Masculino	5 (29.4)	2 (11.8)	10 (58.8)		-	2 (11.8)	15 (88.2)		12 (70.6)	5 (29.4)	-	
Femenino	18 (16.5)	25 (22.9)	66 (60.6)		1 (0.92)	15 (13.8)	93 (85.3)		68 (62.4)	27 (24.8)	14 (12.8)	
<b>Estado civil</b>				0.448				0.420				0.575
Soltero	10 (31.3)	5 (15.6)	17 (53.1)		-	5 (15.6)	27 (84.3)		17 (53.1)	11 (34.4)	17 (53.1)	
Conviviente	4 (25.5)	3 (17.7)	10 (58.8)		1 (5.9)	1 (5.9)	5 (88.2)		12 (70.6)	5 (29.4)	-	
Casado	9 (13.9)	17 (26.2)	39 (60.0)		-	9 (13.9)	56 (86.1)		41 (63.1)	14 (21.5)	10 (15.4)	
Separado	-	-	3 (100.0)		-	-	3 (100.0)		3 (100.0)	-	-	
Divorciado	-	1 (16.7)	5 (83.3)		-	2 (33.3)	4 (66.7)		5 (83.3)	1 (16.7)	-	
Viudo	-	1 (33.3)	2 (66.7)		-	-	3 (100.0)		2 (66.7)	1 (33.3)	-	
<b>Tiempo de servicio* (Media ± DS)</b>	16.1 ± 7.7	20.48 ± 8.61	21.4 ± 9.68	0.061	2 ± 0	1.3 ± 0.5	1.47 ± 0.5	0.577	20.6 ± 9.3	20 ± 8.8	18.9 ± 10.7	0.785

<b>Nivel de enseñanza</b>				0.042				0.212				0.348
Primaria	8 (11.6)	13 (18.8)	48 (69.6)		-	12 (17.4)	57 (82.6)		47 (68.1)	14 (20.3)	8 (11.6)	
Secundaria	15 (26.3)	14 (24.6)	28 (49.1)		1 (1.8)	5 (8.8)	51 (89.5)		33 (57.9)	18 (31.6)	6 (10.5)	
<b>Número de hijos* (Media ± DS)</b>	1.3 ± 1.27	1.8 ± 1.4	1.9 ± 1.8	0.147	2 ± 0	2.3 ± 3.2	1.7 ± 1.2	0.960	2.0 ± 1.8	1.5 ± 1.1	1.2 ± 1.1	0.924

En la tabla 4 no se observaron resultados significativos de la satisfacción laboral en la población encuestada.

**Tabla 4.** Relación entre la Satisfacción laboral y las variables sociodemográficas de la muestra encuestada.

	Satisfacción laboral				P-valor
	Alta Satisfacción n(%)	Parcial Satisfacción n(%)	Regular n(%)	Parcial Insatisfacción n(%)	
<b>Edad*</b> (Media ± DS)	58 ± 0	48.5 ± 8.8	47.9 ± 8.7	34.7 ± 4.0	0.057
<b>Sexo</b>					0.064
Masculino	-	5 (29.4)	10 (58.8)	2 (11.8)	
Femenino	1 (0.9)	40 (36.7)	67 (61.5)	1 (0.9)	
<b>Estado civil</b>					0.564
Soltero	-	13 (40.6)	16 (50.0)	3 (9.4)	
Conviviente	-	4 (23.5)	13 (76.5)	-	
Casado	1 (1.5)	22 (33.9)	42 (64.6)	-	
Separado	-	2 (66.7)	1 (33.3)	-	
Divorciado	-	3 (50.0)	3 (50.0)	-	
Viudo	-	1 (33.3)	2 (66.7)	-	
<b>Tiempo de servicio*</b> (Media ± DS)	26 ± 0	20.5 ± 9.2	20.6 ± 9.2	7 ± 4.4	0.095
<b>Nivel de enseñanza</b>					0.201
Primaria	1 (1.5)	26 (37.7)	42 (60.9)	-	
Secundaria	-	19 (33.3)	35 (61.4)	3 (5.3)	
<b>Número de hijos*</b> (Media ± DS)	3 ± 0	1.7 ± 1.2	1.9 ± 1.8	0.3 ± 0.6	0.102

En la tabla 5 se observa que la satisfacción laboral se relaciona con la dimensión realización personal del síndrome de burnout ( $p=0.054$ ) en donde se aprecia que los evaluados que presentan regular satisfacción laboral, manifiestan tener indicadores elevados en el nivel alto de la dimensión realización personal del síndrome de burnout. Además, la dimensión cansancio emocional del síndrome de burnout se relacionó con el factor políticas administrativas ( $p=0.054$ ) de la satisfacción laboral, en donde un nivel alto de insatisfacción se asocia con un nivel bajo de cansancio emocional.

Por otra parte, se aprecia que existe relación entre la dimensión cansancio emocional del síndrome de burnout y el factor desarrollo personal ( $p=0.015$ ) de la satisfacción laboral en la población encuestada. En donde se aprecia que los docentes que presentan un nivel alto de satisfacción en desarrollo personal, poseen un nivel bajo de cansancio emocional. En tanto, la dimensión despersonalización del síndrome de burnout se relaciona al factor políticas administrativas ( $p=0.009$ ), en donde un nivel alto de insatisfacción se relaciona a un nivel bajo de despersonalización; también, se relaciona con el factor desempeño de tareas ( $p=0.000$ ), en donde se aprecia un nivel regular en desempeño de tareas, y se relaciona a un nivel bajo de despersonalización.

Por último, la dimensión realización personal del síndrome de burnout, se relaciona al factor beneficios laborales y/o remunerativas ( $p=0.038$ ), en donde se aprecia que los docentes evaluados presentan una alta insatisfacción, y se relaciona con un nivel alto de realización personal. Además, la dimensión realización personal también se relacionó al factor políticas administrativas ( $p=0.038$ ), en donde se observa que los docentes encuestados que presentan una alta insatisfacción, se relacionan a una alta realización personal.

**Tabla .5** Relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral de la muestra evaluada.

	Síndrome de burnout											
	Cansancio emocional				Despersonalización				Realización personal			
	Alto n(%)	Medio n(%)	Bajo n(%)	P- valor	Alto n(%)	Medio n(%)	Bajo n(%)	P- valor	Alto n(%)	Medio n(%)	Bajo n(%)	P- valor
<b>Satisfacción laboral</b>				0.108				0.755				0.054
Alta satisfacción	-	-	1 (100.0)		-	-	1 (100.0)		-	-	1 (100.0)	
Parcial satisfacción	5 (11.1)	7 (15.6)	33 (73.3)		1 (2.2)	7 (15.6)	37 (82.2)		32 (71.1)	10 (22.2)	3 (6.7)	
Regular	16 (20.8)	20 (25.9)	41 (53.3)		-	9 (11.7)	68 (88.3)		47 (61.0)	20 (26.0)	10 (13.0)	
Parcial insatisfacción	2 (66.7)	-	1 (33.3)		-	1 (33.3)	2 (66.7)		1 (33.3)	2 (66.7)	-	
<b>Condiciones físicas y/o materiales</b>				0.648				0.654				0.297
Alta satisfacción	1 (5.9)	3 (17.6)	13 (76.5)		-	3 (17.6)	14 (82.4)		13 (76.5)	2 (11.7)	2 (11.8)	
Parcial satisfacción	10 (16.7)	12 (20.0)	38 (63.3)		1 (1.7)	5 (8.3)	54 (90.0)		41 (68.4)	14 (23.3)	5 (8.3)	

Regular	9 (24.3)	9 (24.3)	19 (51.4)	-	7 (18.9)	30 (81.1)	20 (54.1)	10 (27.0)	7 (18.9)	
Parcial insatisfacción	2 (20.0)	3 (30.0)	5 (50.0)	-	1 (10.0)	9 (90.0)	5 (50.0)	5 (50.0)	-	
Alta insatisfacción	1 (50.0)	-	1 (50.0)	-	1 (50.0)	1 (50.0)	1 (50.0)	1 (50.0)	-	
<b>Beneficios laborales o remunerativas</b>				0.117			0.955			0.038
Alta satisfacción	2 (50.0)	2 (50.0)	-	-	-	4 (100.0)	-	-	1 (100.0)	
Parcial satisfacción	2 (9.1)	2 (9.1)	18 (81.8)	-	4 (18.2)	18 (81.8)	3 (50.0)	2 (33.3)	1 (16.7)	
Regular	13 (18.1)	17 (23.6)	42 (58.3)	1 (1.4)	10 (13.9)	61 (84.7)	11 (45.8)	8 (33.3)	5 (20.8)	
Parcial insatisfacción	2 (12.5)	4 (25.0)	10 (62.5)	-	1 (6.3)	15 (93.7)	32 (71.1)	8 (17.8)	5 (11.1)	
Alta insatisfacción	4 (33.3)	2 (16.7)	6 (50.0)	-	2 (16.7)	10 (83.3)	34 (68.0)	14 (28.0)	2 (4.0)	
<b>Políticas administrativas</b>				0.054			0.009			0.038
Alta satisfacción	-	-	1 (100.0)	-	-	1 (100.0)	-	-	1 (100.0)	
Parcial satisfacción	4 (66.7)	-	2 (33.3)	1 (16.6)	1 (16.7)	4 (66.7)	3 (50.0)	2 (33.3)	1 (16.7)	
Regular	5 (20.8)	7 (29.2)	12 (50.0)	-	3 (12.5)	21 (87.5)	11 (45.8)	8 (33.3)	5 (20.8)	
Parcial insatisfacción	9 (20.0)	11 (24.4)	25 (55.6)	-	6 (13.3)	39 (86.7)	32 (71.1)	8 (17.8)	5 (11.1)	
Alta insatisfacción	5 (10.0)	9 (18.0)	36 (72.0)	-	7 (14.0)	43 (86.0)	34 (68.0)	14 (28.0)	2 (4.0)	
<b>Relaciones sociales</b>				0.200			0.951			0.289
Alta satisfacción	2 (12.4)	1 (6.3)	13 (81.3)	-	2 (12.5)	14 (87.5)	9 (50.0)	5 (31.3)	3 (18.8)	
Parcial Satisfacción	9 (22.0)	7 (17.1)	25 (60.9)	-	7 (17.1)	34 (82.9)	31 (75.6)	7 (17.1)	3 (7.3)	
Regular	12 (17.6)	18 (26.5)	38 (55.9)	1 (1.5)	8 (11.7)	59 (86.8)	41 (60.3)	19 (27.9)	8 (11.8)	
Parcial Insatisfacción	-	1 (100.0)	-	-	-	1 (100.0)	-	1 (100.0)	-	
<b>Desarrollo personal</b>				0.015			0.978			0.133
Alta satisfacción	13 (14.7)	15 (17.1)	60 (68.2)	1 (1.1)	12 (13.6)	75 (85.3)	62 (70.5)	18 (20.5)	8 (9.1)	
Parcial satisfacción	6 (20.0)	11 (36.7)	13 (43.3)	-	4 (13.3)	26 (86.7)	15 (50.0)	10 (33.3)	5 (16.7)	
Regular	4 (50.0)	1 (12.5)	3 (37.5)	-	1 (12.5)	7 (87.5)	3 (37.5)	4 (50.0)	1 (12.5)	
<b>Desempeño de tareas</b>				0.704			0.000			0.882
Parcial satisfacción	1 (16.7)	-	5 (83.3)	1 (16.7)	-	5 (83.3)	3 (50.0)	2 (33.3)	1 (16.7)	
Regular	19 (18.1)	23 (21.9)	63 (60.0)	-	15 (14.3)	90 (85.7)	66 (62.9)	27 (25.7)	12 (11.4)	
Parcial insatisfacción	3 (20.0)	4 (26.7)	8 (53.3)	-	2 (13.3)	13 (86.7)	11 (73.3)	3 (20.0)	1 (6.7)	
<b>Relación con la autoridad</b>				0.122			0.993			0.094
Alta satisfacción	-	-	2 (100.0)	-	-	2 (100.0)	1 (50.0)	-	1 (50.0)	
Parcial satisfacción	2 (7.4)	3 (11.1)	22 (81.5)	-	4 (14.8)	23 (85.2)	22 (81.5)	3 (11.1)	2 (7.4)	
Regular	18 (20.3)	23 (25.8)	48 (53.9)	1 (1.1)	12 (13.5)	76 (85.4)	52 (58.4)	28 (31.5)	9 (10.1)	
Parcial insatisfacción	3 (37.5)	1 (12.5)	4 (50.0)	-	1 (12.5)	7 (87.5)	5 (62.5)	1 (12.5)	2 (25.0)	

## **CAPÍTULO V. DISCUSIÓN**

### **5.1. Discusión**

El propósito de la investigación fue describir la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout. Se halló relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión realización personal del síndrome de burnout. Igualmente, se encontró relación significativa entre la dimensión realización personal del síndrome de burnout con el factor beneficios laborales y el factor políticas administrativas de la satisfacción laboral. También se encontró relación en la dimensión despersonalización con el factor políticas administrativas y el factor desempeño de tareas. La dimensión cansancio emocional obtuvo relación con el factor políticas administrativas y el factor desarrollo personal. Por otra parte, se descubrió relación entre la dimensión cansancio emocional con la edad y el nivel de enseñanza. Se observó que, en el síndrome de burnout, en la dimensión realización personal se obtuvo un nivel alto en la población encuestada, mientras que en las dimensiones cansancio emocional y despersonalización mostraron un nivel bajo. En el puntaje general de la satisfacción laboral, se observó una tendencia en el nivel regular de encuestados. Por último, se halló un nivel alto de insatisfacción en el factor políticas administrativas y un nivel alto de satisfacción en el factor desarrollo personal en la población encuestada.

En los docentes evaluados se encontró que existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión realización personal del síndrome de burnout. Lo encontrado, coincide con lo hallado en un estudio realizado por Atalaya (2018) a trabajadores administrativos de una universidad estatal de Lima. Por su parte, Bazán (2017), encontró una asociación similar en una investigación a docentes de instituciones educativas privadas del distrito de los Olivos, como resultado obtuvieron una correlación entre la satisfacción laboral y la dimensión realización personal del síndrome de burnout. Es así, que los resultados hallados en la presente investigación podrían deberse que los docentes que reportaron regular satisfacción presentaron alta realización personal, podría deberse porque logran cumplir sus objetivos profesionales (ascensos o tener especializaciones). También, puede deberse porque presentan interés en cuanto a sus actividades familiares, sociales, recreativas. Por último, puede deberse porque presentan un buen clima laboral con sus compañeros, estudiantes y padres de familia.

Se halló en los docentes evaluados relación entre la dimensión realización personal del síndrome de burnout con los factores beneficios laborales y políticas administrativas de la satisfacción laboral. Lo hallado coincide con un estudio, el cual existe una relación significativa entre el factor de beneficios laborales y políticas administrativas con la dimensión realización personal del síndrome de burnout (Atalaya, 2018). Así mismo, los docentes que presentan alta insatisfacción en ambos factores muestran alta realización personal, puede deberse que los docentes le dan más importancia al factor de sí mismo. Los niveles altos de insatisfacción laboral en el factor beneficios laborales, podría deberse que en su mayoría los docentes tuvieron que comprar artefactos tecnológicos (laptops, computadores, tables, celulares modernos) para poder llevar las clases de manera virtual y la institución probablemente no les brindaban ningún incentivo o bono económico para la compra de esos equipos y como consecuencia de ello no se sentían satisfechos. También, puede deberse que durante la pandemia los docentes o sus familiares que tuvieron el Covid 19 o fallecían a causa de ello, generaban en los docentes gastos económicos que no cubrían sus necesidades de él y ni la de sus familias y esto les causaba una posible preocupación. Según Sánchez y Cortes (2014), indicaron que la dimensión beneficios laborales es un factor de gran importancia, ya que si el trabajador no recibe un sueldo acorde a sus funciones por la labor que realiza, lo considerará insuficiente para la satisfacción de sus necesidades y se sentirán angustiados. Por otro parte, un nivel alto de insatisfacción en el factor política administrativa de la satisfacción laboral y un nivel alto de la dimensión realización



personal del síndrome de burnout, podría deberse que los docentes no se sentían agustos con las normas que le imponían la institucionen en cuanto a sus horarios, ya que los docentes tenían horarios partidos en grupo de cinco alumnos y estos generaban una mayor cantidad de horas en su jornada laboral y también por las nuevas normas o condiciones que imponía el estado en cuanto a las clases virtuales. Atalaya (2018) en su estudio, obtuvo niveles altos de insatisfacción en políticas administrativos y manifestó que los trabajadores no aceptaban las normas y lineamientos de la institución, ya que estaban ligados directamente sobre la relación laboral y directamente con el personal; y les causaba inconformidad en cuantos a las ordenes o nuevas reglas que debían acatar. Sin embargo, en cuanto al nivel alto en la dimensión realización personal, podría deberse que algunos docentes se capacitaban gracias a los cursos que dictaban el estado de manera gratuita y se sentían conforme con el aprendizaje que recibían constantemente.

Igualmente, en la población estudiada se halló relación significativa entre la despersonalización del síndrome de burnout con el factor políticas administrativas y el factor desempeño de tareas de la satisfacción laboral. Lo hallado podría deberse que los docentes que manifiestan baja despersonalización muestran un nivel alto de insatisfacción en las políticas administrativas y nivel regular de su desempeño de tareas, mostrando un desagrado en cuanto a las funciones, horarios, jornadas de trabajos que tiene que ejercer en su puesto de trabajo. Este hallazgo, no coincide con otros antecedentes con los cuales se pueda cotejar este resultado. Sin embargo, Fernández (2002) en su investigación a docentes mostró que el nivel bajo de la dimensión de despersonalización conlleva a que tengan una actitud positiva con los demás dentro de su jornada laboral, generando una buena relación con sus pares y sus alumnos.

Se encontró relación entre la dimensión cansancio emocional del síndrome de burnout con el factor políticas administrativas y el factor desarrollo personal. Se observó que los docentes que mostraron un nivel bajo de cansancio emocional experimentaron una alta insatisfacción en políticas administrativas y una alta satisfacción en desarrollo personal. En la investigación realizada por Atalaya (2018), se puede apreciar los mismos resultados, evidenciando niveles altos de desarrollo personal a menores niveles de cansancio emocional, también se observó una relación entre el cansancio emocional del síndrome de burnout con el factor políticas administrativas de la satisfacción laboral. Entonces, en cuanto a la relación del desarrollo personal de la satisfacción laboral y el cansancio emocional del síndrome de burnout, podría deberse que los docentes evaluados consideran que su trabajo es una fuente de aprendizaje, progreso y desarrollo, lo cual le genera satisfacción en su puesto de trabajo al sentirse realizado, por lo contrario, no manifiestan desinterés y ni malestar en torno a su trabajo. En cuanto a la alta insatisfacción en políticas administrativas, podría deberse al incumplimiento de las normas o lineamientos de su centro laboral.

Se encontró relación entre el nivel bajo de la dimensión cansancio emocional y la edad. Montestruque (2018) en su estudio realizado en docentes, encontró una correlación entre la edad y la dimensión cansancio emocional, mostrando que las personas con mayor edad, presentaron niveles bajos en agotamiento emocional y tendencia alta en realización personal. De este modo, en otra investigación similar (Antoniou, 2006; citado en Montestruque, 2018), se halló que un profesional joven estaría más expuesto a presentar posibles síntomas del burnout debido a la inexperiencia y porque tampoco cuenta con las suficientes herramientas o estrategias de afrontamiento ante posibles factores estresores. Esto, podría deberse que un trabajador con mayor edad cuenta con experiencia y sabe sobrellevar los posibles síntomas del cansancio emocional que pueden causarle en su trabajo, a diferencia de un joven que no cuenta con la suficiente experiencia y ante una carga laboral podría presentar quejas constante o sentimientos

de carencia de estrategias para su desempeño, ya que posiblemente no estará acostumbrado a sobrellevar un trabajo intenso con alumnos y padres de familia.

Del mismo modo, se encontró relación entre el nivel bajo de la dimensión del cansancio emocional del síndrome de burnout y el nivel de enseñanza del nivel primario en los docentes evaluados. Lo hallado coincide con el resultado de Bazán (2017), ya que los docentes de nivel primario obtuvieron un nivel bajo en cansancio emocional. Esto podría generar, a que los docentes de nivel primario sobrellevar mejor las situaciones emocionales y psicológicas, mostrando un interés laboral por realizar los objetivos planteados. Además, en la investigación realizada por Muñoz, Gómez y Sánchez (2016), indicaron que los docentes de nivel primario manifestaron un nivel bajo de cansancio emocional, podría deberse porque las condiciones laborales (materiales, sueldo, funciones, ambiente) de los docentes evaluados del nivel primario eran adecuadas a diferencia de los docentes del nivel secundaria, esto contribuía que los docentes presenten interés por sus actividades laborales. En cuanto a los resultados presentados en este estudio, puede deberse que los docentes del nivel primario que manifestaron niveles bajo de cansancio emocional presentan mejores recursos y estrategias para asumir sus actividades laborales de manera eficaz.

En cuanto al síndrome de burnout, la dimensión realización personal del síndrome de burnout obtuvo un nivel alto. Lo encontrado se asemeja al estudio de Atalaya (2018), donde se halló un nivel alto en la dimensión realización personal. Esto puede deberse, a que los trabajadores se sienten autosuficientes para realizar su trabajo, además presentan productividad y cumplimiento de logros profesionales.

Por último, se halló un alto nivel regular en el puntaje general de la satisfacción laboral en los docentes encuestados. Lo hallado coincide con la investigación realizada por Atalaya (2018), en donde se evidencio que la mayor parte del personal no se sienten satisfechos laboralmente. Esto puede deberse, a que los docentes no se sienten satisfechos en el desarrollo de sus tareas, procedimientos administrativos y funciones laborales. Sin embargo, en la investigación de D. Álvarez (2007), encontró un nivel alto en el factor desarrollo personal, evidenciando una satisfacción; esto puede deberse a la oportunidad que brinda el estado a su personal para escalar y tener una mejor remuneración, ya que el puesto de trabajo lo consideran como una gran motivación para el buen desempeño.

## 5.2. Conclusiones

Las conclusiones resaltantes que se desprenden de los resultados encontrados son las siguientes:

- Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión realización personal del síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas del Callao participantes de este estudio. En este sentido, podría deberse que los docentes que manifiestan regular satisfacción presentaron alta realización personal, ya que pueden estar comprometidos a presentar interés en cuanto a sus actividades familiares, sociales, recreativas y desarrollo personal. También, puede deberse porque presentan un buen clima laboral con sus compañeros, estudiantes y padres de familia.
  
- Se encontró que existe relación significativa entre la dimensión realización personal del síndrome burnout y el factor beneficios laborales de la satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas del Callao participantes de este estudio, podría deberse que los docentes no se sienten satisfechos en cuanto a su sueldo porque no solventar sus gastos personales y ni la de sus familiares.
  
- Se encontró que existe relación significativa entre la dimensión realización personal del síndrome burnout y el factor políticas administrativas de la satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas del Callao participantes de este estudio, podría deberse por el vínculo del docente con las normas y políticas que regulan la relación laboral, favoreciendo directamente al trabajador.
  
- Se encontró que existe relación entre la dimensión cansancio emocional del síndrome de burnout y la edad de los docentes de instituciones educativas del Callao participantes de este estudio, puede deberse que un docente joven no cuenta con las suficientes herramientas o estrategias de afrontamiento ante posibles factores estresores.
  
- En el síndrome de burnout se obtuvo un nivel alto en la dimensión realización personal en los docentes encuestados de instituciones educativas del Callao participantes de este estudio. Esto podría conllevar a que los docentes muestran aportar en su centro laboral de modo eficaz y desarrollar adecuadamente sus funciones diarias.
  
- En el puntaje general de la satisfacción laboral, se encontró un predominio en el nivel regular en los docentes evaluados de instituciones educativas del Callao participantes de este estudio, puede deberse porque los evaluados no se sienten cómodos en realizar sus obligaciones diarias, como también procesos administrativos.
  
- En el factor desarrollo personal de la satisfacción laboral se encontró un nivel alto de satisfacción en docentes de instituciones educativas del Callao participantes de este estudio. Este indicador podría deberse a la oportunidad que brinda el estado a su personal para escalar y tener una mejor remuneración, ya que el puesto de trabajo lo consideran como una gran motivación para el buen desempeño.

### 5.3. Recomendaciones

A partir de los resultados encontrados, se sugiere realizar talleres, charlas informativas y programas de promoción a los docentes encuestados, para evitar la aparición de los síntomas del burnout y lograr una mejor satisfacción laboral.

Se sugiere que los profesionales de la salud mental de las instituciones realicen talleres a docentes sobre temas que aborden la salud emocional y donde se les permita expresar sus inquietudes tanto emocionales como laborales con la finalidad de observar diferentes factores estresores para derivar oportunamente. También brindar herramientas adecuadas sobre cómo manejar el estrés y la ansiedad durante su jornada laboral.

Los profesionales de la salud mental que trabajan en las instituciones de los docentes evaluados, se les recomienda realizar actividades orientadas a apoyar y mitigar las consecuencias que trajo la pandemia, como pérdidas familiares y económicas, asimismo la adaptación o el cambio, la forma de trabajo de presencial a virtual, donde en muchos casos se generó estrés debido al desconocimiento de las TICs (las herramientas tecnológicas), que en su mayoría lograron adaptarse debido a una constante capacitación por parte del estado, por ser una necesidad; sin embargo otros tenían dificultades debido al espacio del hogar, la cantidad de hijos cuidando, enfermedades de sus familiares, el ruido del entorno y etc.

En gestión, en cuanto a la satisfacción laboral, sugerir al director realizar reuniones mensuales entre colaboradores y la dirección tocando temas como situaciones o condiciones sobre el entorno laboral para buscar mejoras en conjunto y se contribuya a favorecer el clima laboral.

Gestionar capacitaciones orientadas en cuanto a temas remunerativos, sobre ascensos y exámenes de escalas. Además, implementar charlas motivacionales, para que se sigan capacitando y estudiando para que puedan aprobar su examen de escala, de esta forma podrán tener un mejor salario y tendrán una mejor satisfacción laboral.

Se recomienda realizar talleres y dinámicas de integración para lograr el trabajo en equipo con sus compañeros y lograr los objetivos que le propone la institución. También, sobre temas que involucren la alianza e identificación con la institución que laboran.

Se sugiere realizar investigaciones en muestras más extensas que analicen la relación de ambas variables en centros educativos privados como en centros educativos públicos y en Lima o provincia. La información que se podría obtener de estas futuras investigaciones permitirá tener más información y contribuirá a comprender el comportamiento de estas variables en diferentes contextos. Además, se recomienda considerar otras variables sociodemográficas como el nivel socioeconómico y número de personas que tienen a su cargo, entre otras.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, H. (2008). *Burnout y su relación con variables sociodemográficas, sociolaborales y organizacionales en profesores universitarios chilenos* (tesis de pregrado). Universitat Jaume I, Castellón de la Plana, España.
- Adrianzen, M., Gil, L. y Príncipe, E. (2021). *Relación entre el engagement y el apoyo social, resiliencia y autoeficacia computacional en docentes de educación básica regular de Lima metropolitana* (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Amedo, B. y Castillo, M. (2009). *Satisfacción laboral de los empleados del Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la Universidad de Oriente (IPSPUDO)* (tesis de pregrado). Universidad de Oriente Núcleo de Sucre, Cumaná, Venezuela.
- Alarcón, J. (2015). *Relación de la Satisfacción Laboral y el Clima Educativo en las Instituciones Educativas Públicas de la UGEL 04, Red 18* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Álvarez, E. y Fernández, L. (1991). El síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional (I): revisión de estudios. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 1, 81-89.
- Álvarez, E. (2007). Las resoluciones de problemas de formación para ayudar a los trabajadores aumentan el afecto positivo, la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida. *Revista Europea de Psicología del Trabajo y Organizacional*, 16 (3), 279-294.
- Álvarez, D. (2007). *Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de Lima Metropolitana* (tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Alonso, M. (2006). Diferencias en la percepción de la satisfacción laboral en una muestra de personal de administración. *Boletín de Psicología*, 88, 49-63.
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología*, 3(5), 46-6. Recuperado de [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm)
- Atalaya, M. (2018). *Satisfacción laboral y síndrome Burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal* (tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Arias, P. y Castro, M. (2013). *Prevalencia del síndrome de burnout y factores sociodemográficos y laborales asociados en enfermeros profesionales del Hospital Nacional de Niño durante el mes de Setiembre 2012* (tesis de pregrado). Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.
- Bazán, Z. (2017). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas privadas de Los Olivos, 2017* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima Norte.

- Castillejo, D. y Salazar, A. (2018). *Motivación y Satisfacción Laboral en docentes de colegios nacionales en la zona centro Norte de Lima Metropolitana* (tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú.
- Comisión Económica para América Latina & el Caribe (CEPAL) y Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (2020). La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19. Recuperado de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45904-la-educacion-tiempos-la-pandemia-covid-19>
- Contreras, M. y Burguillos, A. (2014). Estrés y burnout en profesores de primaria y secundaria de Huelva: Las estrategias de afrontamiento como factor de protección. *INFAD Revista de Psicología*, 4, 303 – 310.
- Coluccio, A., Muñoz, C. y Ferrer, R. (2016). Situación contractual y su relación con satisfacción laboral, clima organizacional y absentismo en docentes. *Salud & Sociedad*, 7, 98 – 111.
- Chernis, C. (1993). The role of professional self-efficacy in the etiology of burnout. *En W.B. Schaufeli, T. Moret & C. Maslach. Eds. Professional burnout: Recent developments in theory and research*, 135-149.
- Chicama, T. (2012). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en docentes de educación básica regular* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima Norte.
- CSIF (2020). Un 93% de Docentes Sufre Desgaste Emocional y Estrés Por El Confinamiento. Recuperado de <https://www.csif.es/contenido/nacional/general/297367>
- Cumpa, F. y Chávez, V. (2015). *Síndrome de burnout en docentes del nivel primario de las instituciones educativas estatales del distrito de Chiclayo*. (tesis de pregrado). Universidad Privada Juan Mejía Baca, Chiclayo, Perú.
- De Paz, Y. (2017). *Resiliencia y síndrome burnout en docentes del nivel primario de instituciones educativas estatales del distrito Comas, 2017* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Díaz, L. (2020). *Valores interpersonales y satisfacción laboral en docentes de una institución educativa estatal del distrito de Jose Leonardo Ortiz, Chiclayo, Agosto – 2018* (tesis de pregrado). Universidad Privada Juan Mejía Baca, Chiclayo, Perú.
- Diez, E. y Cejas, M. (2010). Docentes engagement: caso (Escuela de Relaciones Industriales). *Visión general*, 9(1), 67-77. Recuperado de <http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/31220/articulo6.pdf;jsessionid=C3BF4B93BD2132BEA2E2165E500E42CC?sequence=1>
- Edelwich y Brodsky, (1890). Burnout: Etapas del síndrome en profesionales que prestan servicios. *Asociación Americana de Psicología*.
- Fabara, E. (2010). Condiciones de trabajo y salud docente. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO).
- Fernández, M. (2008). Burnout, Autoeficacia y Estrés en Maestros Peruanos. *Dialnet*, 30, 120 – 125.

- Fernández, M. (2002). *Fuentes de presión laboral, tipo de personalidad, desgaste Psíquico (Burnout), satisfacción laboral y desempeño docente* (tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Fernández, M. (2002). Desgaste psíquico (burnout) en profesores de educación primaria de Lima Metropolitana. *Redalyc*, 5, 27-66.
- Gamero, C. (2005). Análisis Microeconómico de la Satisfacción Laboral. Consejo Económico y Social del Reino de España. *Dialnet*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3340101>
- García, J. y Herrero, S. (2008). Variables sociodemográficas y síndrome de burnout en una muestra multiocupacional del Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Sevilla. *Apuntes de Psicología*, 26 (3), 459 – 477.
- Gil Monte, P. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo; una enfermedad laboral de la sociedad de bienestar. *Madrid: Pirámide*. Recuperado de <https://www.edicionespiramide.es/libro.php?id=952440>
- Gil Monte, P. y Peiró, J. (2009). Desgaste psíquico en el trabajo el síndrome de quemarse. *Dialnet*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=74999>
- Gil Monte, P. y Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de psicología*, 15 (2), 261 – 268.
- Hermosa, A. (2006). Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en profesores de educación primaria y secundaria. *Revista Colombiana de Psicología*, 15, 81 – 89.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6.ta. Ed.) México, DF: McGraw-Hill.
- Herzberg, F.; Mauser, B, y Snyderman, B. (1959). La Motivación al trabajo: 2<sup>nd</sup> edn. *Nueva York: John Wiley & Sons*, Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
- Huapaya, K. (2017). *Engagement y Satisfacción Laboral en docentes del nivel secundario de las Instituciones Educativas públicas del distrito de Nuevo Chimbote* (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Mansilla, F. (2010). Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo. Teoría y Práctica. El síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo. *Psicología Online*. Recuperado de [https://www.academia.edu/9947494/Manual\\_de\\_Riesgos\\_Psicosociales\\_en\\_el\\_trabajo\\_Teor%C3%ADa\\_y\\_Pr%C3%A1ctica](https://www.academia.edu/9947494/Manual_de_Riesgos_Psicosociales_en_el_trabajo_Teor%C3%ADa_y_Pr%C3%A1ctica)
- Martínez, N. (2007). Recursos Humanos y management empresarial. *Cuadernos De CC.EE. y EE*, 52, 75-101. Recuperado en <http://cuadernos.uma.es/pdfs/pdf632.pdf>
- Martínez. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 112, 42-80.

- Maslach, C. (1982). *Burnout in organizational settings*. *Applied Social Psychology Annual*, 5, 133–153.
- Maslach, C. y Schaufeli, W. (1993). Professional burnout: recent Developments in Theory and research. *London: Taylor and Francis*. Recuperado de <https://www.taylorfrancis.com/chapters/historical-conceptual-development-burnout-christina-maslach-wilmar-schaufeli/e/10.4324/9781315227979-1>
- Maslach, C. y Jackson, S. (1997). Inventario “Burnout de Maslach” Síndrome del quemado por estrés laboral asistencial. *TEA Ediciones*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/401906977/MBI-Burnout-Manual-Original-TEA-Ediciones>.
- Maslach, C.; Jackson S. y Leiter, M. (1986). *The Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, C.A. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/277816643\\_The\\_Maslach\\_Burnout\\_Inventory\\_Manual](https://www.researchgate.net/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual)
- Maslach, C.; Jackson S. y Leiter, M. (1996) The Maslach Burnout Inventory (MBI). *Prensa Especializada en Psicología, 3 era edición*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/284/28440112.pdf>
- Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1111/1467-8721.01258>
- Maslach, C., Schaufeli, T. y Leiter, M. (2001). Annual Review of Psychology. Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 55, 397-422. Recuperado de <https://www.annualreviews.org/doi/abs/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Malander, N. (2016). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario. *Ciencia y Trabajo*, 18 (57), 177 – 182.
- Menghi, M. y Oros, L. (2014). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes de nivel primario. *Revista de Psicología*, 10 (20), 47 – 59.
- Mendoza, M. (2017). *Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en Enfermería en el instituto Nacional de Ciencias Neurológicas* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2008). Informe sobre las condiciones de trabajo, seguridad y salud de los asalariados privados 45 de Lima Metropolitana - 2007. *Programa de Estadísticas y Estudios Laborales*. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/F254D8B561DA2E1F05257DF5007A5E34/\\$FILE/InformeCondicionesTrabajoSeguridadSalud\\_Lima\\_2007.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/F254D8B561DA2E1F05257DF5007A5E34/$FILE/InformeCondicionesTrabajoSeguridadSalud_Lima_2007.pdf)
- Minedu (2012). *Marco de Buen Desempeño Docente: Aportes y comentarios. Documentos de trabajo*. (Ed. 2012). Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/pdf/ed/marco-de-buen-desempeno-docente.pdf>



- Monte G., P; Peiro, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Revista Científica de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 15 (2), 261-268.
- Montestruque, L. (2018). *Burnout y afrontamiento en docentes de una escuela de nivel socioeconómico medio bajo* (tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Muñoz, T., Gómez, A. y Sanchez, B. (2016). Satisfacción laboral en los docentes de educación infantil, primaria y secundaria. *Gestión de la Educación*, 7 (1), 161 – 177.
- Olaya, C. (2015). *Síndrome de Burnout o síndrome de agotamiento profesional en el trabajo de los docentes distritales de la localidad de Usme* (tesis de pregrado) Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.
- Organización Mundial de la Salud. (2014). *Protección de la salud de los trabajadores* (389). Recuperado de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs389/es/>.
- Organización Mundial de la Salud. (10 de noviembre de 2020). *Información básica sobre la COVID-19*. Recuperado de <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novelcoronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2009). Informe sobre el trabajo en el mundo 2009. *Crisis mundial del empleo y perspectivas*. Recuperado de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms\\_151264.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_151264.pdf).
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2005). Otras dimensiones del desempeño profesional. Condiciones de trabajo y salud docente. Estudios de casos en Argentina, Chile, Ecuador, México, Perú y Uruguay. Santiago: Oficina Regional de la UNESCO para América Latina y el Caribe (OREALC).
- Pacheco, S. (2016). *Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de Burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana* (tesis de pregrado). Repositorio Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú.
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación en una Escala de Satisfacción Laboral SLSPC para trabajadores de Lima metropolitana. *Teoría e Investigación en Psicología*, 9 (1), 27-34.
- Palma, S. (2005). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL - SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. *Teoría e Investigación en Psicología*, 1, 27 - 34.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL - SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL

- Pérez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 112, 42-80.
- Pérez, A. y Robinet, S. (2020). *Estrés en los docentes en tiempos de pandemia Covid-19 en Perú*. Repositorio Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Real Academia Española. (s.f.). Pandemia. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 17 de abril de 2021, de <https://dle.rae.es/pandemia?m=form>
- Rivas, M. (2009). *Satisfacción y desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas adventistas de la asociación oriental y misión paracentral de el Salvador* (tesis de maestría). Universidad de Montemorelos, México.
- Rodríguez, A. (2017). *Síndrome de Burnout en profesores de la I.E. Aurelio Miro Quesada del Distrito del Rímac 2017* (tesis de pregrado). Repositorio Universidad Inca Garcilaso De La Vega, Lima, Perú.
- Rodríguez, A. (2006). Satisfacción laboral y síndrome de "Burnout" en profesores de educación primaria y secundaria. *Revista Colombiana de Psicología*, 15 ,81-89.
- Ruiz, L. (2014). *Grado de satisfacción laboral autopercebida por docentes en cinco colegios de la iglesia adventista del séptimo día de la Unión Colombiana del Sur*. Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/handle/20.500.11972/772>
- Sandín, B., Valiente, R., García, J., y Chorot, P. (2020). *Impacto psicológico de la pandemia de COVID-19: Efectos negativos y positivos en población española asociados al periodo de confinamiento nacional*. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 25(1).
- Sánchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera* (Tesis de pregrado). Universidad Abierta Interamericana, Buenos Aires, Argentina.
- Sánchez, R. y Cortés, C. (2014). Supervisores de enfermería en el Servicio de Salud de Castilla La Mancha: Burnout y satisfacción laboral. *Metas de enfermería*, 17(5). En: <https://www.fabulacongress.es/certamenraquel/images/SupervisoresBurnout.pdf>
- Yslado, R., Nuñez, LI. y Norabuena, R. (2009). *Diagnóstico y programa de intervención para el síndrome de burnout en profesores de educación primaria de distritos de Huaraz e Independencia* (tesis de pregrado). Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

## ANEXOS

### ANEXO 1: Matriz de Consistencia – Satisfacción Laboral y Síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas del Callao.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Población y Muestra	Diseño y tipo de estudio	Instrumento (validación)	Análisis estadístico
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas del Callao?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuáles son los niveles de la satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas del Callao?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas del Callao.</p> <p><b>Objetivo específico:</b></p> <p>Describir la satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas del Callao.</p> <p>Describir el síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas del Callao.</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción laboral y los datos sociodemográficos en</p>	<p><b>Hipótesis (H1):</b></p> <p>Existe relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas del Callao.</p> <p><b>Hipótesis nula (H0):</b></p> <p>No existe relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas del Callao.</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>127 docentes de nivel primaria y secundaria de tres instituciones educativas del Callao.</p> <p>Se realizará un censo a la población.</p> <p><b>Criterios de inclusión:</b></p> <p>Docentes de ambos sexos</p> <p>Docentes de 20 a 65 años de edad.</p> <p>Que enseñen el nivel primario o secundario</p>	<p><b>Diseño:</b></p> <p>No experimental, de enfoque.</p> <p><b>Tipo:</b></p> <p>Correlacional de corte transversal.</p> <p><b>Enfoque:</b></p> <p>Cuantitativo</p>	<p><b>1.Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC de Palma (1999).</b></p> <p>Este instrumento consta de 36 ítems y está conformado por 7 factores. Cuenta con adaptación en el contexto peruano y su autora es Sonia Palma (1999).</p> <p><b>2.Burnout Inventory – Educators Survey (MBI-Ed) de Fernandez (2002).</b></p> <p>Este inventario consta de 22 ítems y se pueden medir 3 dimensiones que conforman el (SBO). Sus autores son Maslach y Jackson (1981). Ha sido adaptado al contexto peruano por Fernandez (2002).</p>	<p>Se utilizó el programa estadístico STATA v. 13.</p> <p><b>Análisis descriptivo</b></p> <p>Para la realización del análisis descriptivo de las variables; se calcularon la frecuencias y porcentajes para las variables cualitativas. Mientras que, para las variables cuantitativas se utilizó la media y la desviación estándar.</p> <p><b>Análisis inferencial</b></p> <p>Para determinar la existencia de relación tanto de las variables principales como las sociodemográficas, se realizó a través de la prueba Chi-Cuadrado</p>

<p>¿Cuáles son las dimensiones del síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas del Callao?</p> <p>¿Existe relación entre la satisfacción laboral y los datos sociodemográficos en docentes de instituciones educativas del Callao?</p> <p>¿Existe relación entre el síndrome de burnout y los datos sociodemográficos en docentes de instituciones educativas del Callao?</p>	<p>docentes de instituciones educativas del Callao.</p> <p>Determinar la relación entre el síndrome de burnout y los datos sociodemográficos en docentes de instituciones educativas del Callao.</p>		<p>Docentes que hayan leído y firmado voluntariamente el consentimiento informado.</p> <p><b>Criterio de exclusión:</b></p> <p>Inasistencia del docente en el día de la evaluación</p> <p>Que no hayan completado los cuestionarios.</p>			<p>para las variables categóricas. Para identificar que la variable cuantitativa es no normal se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Para determinar la relación entre una variable cuantitativa no normal y una cualitativa se utilizó la prueba estadística de Kruskal-Wallis.</p> <p>Se consideró una significancia estadística menor o igual <math>P \text{ VALOR} = 0.05</math>.</p>
---	--	--	--	--	--	--

## ANEXO 2: Operacionalización de Variables Principales

VARIABLES	NATURALEZA	ESCALA DE MEDICIÓN	DIMENSIONES	CATEGORÍAS	INDICADORES
Síndrome de Burnout	Cualitativa, politómica	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agotamiento Emocional</li> <li>- Cinismo</li> <li>- Realización Personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alto</li> <li>- Medio</li> <li>- Bajo</li> </ul>	<p>CE- alto (27 - 54) DP- alto (10 - 30) RP- alto (40 - 56)</p> <p>CE- medio (19 - 26) DP- medio (6 - 9) RP- medio (34 - 39)</p> <p>CE- bajo (0 - 18) DP- bajo (0 - 5) RP- bajo (0 - 33)</p>
Satisfacción Laboral	Cualitativa, politómica	Ordinal	<p><b>FACTOR I:</b> Condiciones físicas y/o materiales</p> <p><b>FACTOR II:</b> Beneficios laborales y/o remunerativas</p> <p><b>FACTOR III:</b> Políticas administrativas</p> <p><b>FACTOR IV:</b> Relaciones sociales</p> <p><b>FACTOR V:</b> Desarrollo personal</p> <p><b>FACTOR VI:</b> Desempeño de tareas</p> <p><b>FACTOR VII:</b> Relación con la autoridad</p> <p><b>-SASTIFACCIÓN LABORAL = Puntaje Total</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Alta Satisfacción</li> <li>-Parcial Satisfacción</li> <li>-Regular</li> <li>-Parcial Insatisfacción</li> </ul>	<p><b>F I:</b> 23 - + <b>F II:</b> 18 - + <b>F III:</b> 23 - + <b>F IV:</b> 19 - + <b>F V:</b> 29 - + <b>F VI:</b> 29 - + <b>F VII:</b> 29 - + <b>SL PT:</b> 168 - +</p> <p><b>F I:</b> 20 - 22 <b>F II:</b> 15 - 17 <b>F III:</b> 20 - 22 <b>F IV:</b> 17 - 18 <b>F V:</b> 26 - 28 <b>F VI:</b> 26 - 28 <b>F VII:</b> 25 - 28 <b>SL PT:</b> 149 - 167</p> <p><b>F I:</b> 15 - 19 <b>F II:</b> 9 - 14 <b>F III:</b> 15 - 19 <b>F IV:</b> 12 - 16 <b>F V:</b> 19 - 25 <b>F VI:</b> 20 - 25 <b>F VII:</b> 19 - 24 <b>SL PT:</b> 112 - 148</p> <p><b>F I:</b> 11 - 14 <b>F II:</b> 7 - 8 <b>F III:</b> 11 - 14 <b>F IV:</b> 10 - 11 <b>F V:</b> 14 - 18 <b>F VI:</b> 14 - 19</p>

				Alta Insatisfacción	<b>F VII:</b> 14 - 18 <b>SL PT:</b> 93 – 111  <b>F I:</b> 0 - 10 <b>F II:</b> 0 - 6 <b>F III:</b> 0 - 10 <b>F IV:</b> 0 - 9 <b>F V:</b> 0 - 13 <b>F VI:</b> 0 - 13 <b>F VII:</b> 0 - 13 <b>SL PT:</b> 0 –92
--	--	--	--	------------------------	---

### ANEXO 3: Operacionalización de Variables Sociodemográficas

VARIABLES	NATURALEZA	ESCALA DE MEDICIÓN	CATEGORÍAS
Sexo	Cualitativa, dicotómica.	Nominal	-Femenino -Masculino
Edad	Cuantitativa discreta	De razón	Años de edad en números
Estado Civil	Cualitativa, politómica	Nominal	-Soltero -Casado -Conviviente -Separado -Divorciado -Viudo
Tiempo de Servicio	Cuantitativa discreta	De razón	Años de servicio en números
Grado de Enseñanza	Cualitativa, dicotómica	Ordinal	-Nivel Primaria -Nivel Secundaria
Número de hijos	Cuantitativa discreta	De razón	Números de hijos

## **ANEXO 4:**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Institución : Universidad Católica Sedes Sapientiae

Investigador: Espinoza Del Águila Jean Pierre

Título : Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en docentes de instituciones educativas del Callao.

**Propósito del Estudio:** Por medio del presente Consentimiento Informado solicitamos su participación de manera voluntaria en el trabajo de investigación titulado: Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en docentes de instituciones educativas del Callao. El propósito del estudio es buscar determinar la relación entre Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en docentes de instituciones educativas del Callao, por lo cual, a través de la información recolectada, podríamos proponer estrategias de intervención psicológica, realizando asesorías o talleres para mejorar el estado emocional frente a la ansiedad y el estrés.

Si usted accede colaborar con el presente estudio tendrá que seguir el siguiente procedimiento: Deberá completar tres encuestas anónimas las cuales son: ficha sociodemográfica, el inventario Burnout de Maslach y la escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma, que durará aproximadamente 25 minutos.

**Riesgos:** El riesgo por la participación en esta investigación es nulo. Para asegurar que se sienta tranquilo al participar con la investigación, le recordamos que su colaboración será totalmente anónima. No preguntaremos ningún dato de identificación, DNI o dirección. Asimismo, gran parte de las preguntas son opcionales, y puede dejar de responderlas si desea. Del mismo modo, le recordamos que cuando usted desee puede dejar de completar la encuesta. Su participación es voluntaria. Los resultados obtenidos de la encuesta que lo realizara a través de un Link, serán reservados y estarán protegidos en una base de datos guardada por una clave. Solamente el investigador tendrá acceso a la información.

**Beneficios:** Se ofrecerá a las participantes estrategias de intervención psicológica, realizando asesorías o talleres para mejorar el estado emocional frente al estrés, ayudando a lograr un mejor bienestar personal y una excelente satisfacción laboral. Asimismo, tendrán un mejor desenvolvimiento en el ambiente laboral, evitando que su salud mental sea afectada por estresores laborales. Participar en el estudio no causara daño o perjuicio a nivel personal o laboral.

**Costos e incentivos:** Usted no pagara nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, únicamente la satisfacción de haber contribuido con el estudio Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en docentes de instituciones educativas del Callao.

**Confidencialidad:** La encuesta será totalmente anónima por lo tanto no existirá ningún dato que lo identifique. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

**Derechos del participante:** La participación en el estudio es totalmente voluntaria. Usted puede decidir retirarse en cualquier momento sin verse perjudicado de ninguna manera. Para cualquier consulta o duda comuníquese con el tesista Jean Pierre Espinoza del Águila al siguiente Nro. Móvil: 923262695. o al correo: jean109110@gmail.com

Colocar una X en su respuesta

¿Desea participar en el estudio? : **SI** .... **NO** .....

Fecha: .../.../...

Investigador

Nombre: Jean Pierre Espinoza Del Águila

"Gracias por su participación"



**ANEXO 5:**

**Ficha de datos sociodemográfica**

1. Marque cuál es su sexo

a) Masculino                      b) Femenino

2. Años de edad: \_\_\_\_\_

3. Marque su estado civil:

a) Soltero b) Casado c) Conviviente **d) Separado e) Divorciado f) Viudo**

4. Cuanto tiempo tiene de servicio (Colocar en años): \_\_\_\_\_

5. Marque el grado que enseña:

a) Primaria      b) Secundaria

6. Cuantos hijos tienes (Colocar en número): \_\_\_\_\_

**ANEXO 6:****ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL / SPC**

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

TA ( 5 ) Totalmente de acuerdo.

A ( 4 ) De acuerdo.

I ( 3 ) Indeciso.

D ( 2 ) En desacuerdo.

TD ( 1 ) Totalmente en desacuerdo.

No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.

N		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 en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).					
7*	Me siento mal con lo que gano.					
8*	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					

11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15*	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.					
16*	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.					
17*	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19*	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					

N		TA	A	I	D	TD
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23*	El horario me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					

26*	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado(a).					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31*	No me siento a gusto con mi jefe.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33*	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

## ANEXO 7:

### INVENTARIO DE MASLACH

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

#### ESCALA DE FRECUENCIA DE LOS SENTIMIENTOS

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

N	FRASES	PT
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado	0 1 2 3 4 5 6
2	Al final de la jornada me siento agotado	0 1 2 3 4 5 6
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis alumnos	0 1 2 3 4 5 6
5	Creo que trato a algunos alumnos con indiferencia	0 1 2 3 4 5 6
6	Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mi	0 1 2 3 4 5 6
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis alumnos	0 1 2 3 4 5 6
8	Me siento agotado por el trabajo	0 1 2 3 4 5 6

9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros	0 1 2 3 4 5 6
10	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo	0 1 2 3 4 5 6
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	0 1 2 3 4 5 6
12	Me encuentro con mucha vitalidad	0 1 2 3 4 5 6
13	Me siento frustrado por mi trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro	0 1 2 3 4 5 6
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los alumnos a los que tengo a mi cargo en el colegio.	0 1 2 3 4 5 6
16	Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce bastante estrés	0 1 2 3 4 5 6
17	Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada a mis alumnos	0 1 2 3 4 5 6
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con mis alumnos	0 1 2 3 4 5 6
19	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo	0 1 2 3 4 5 6
20	En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades	0 1 2 3 4 5 6
21	Siento que se tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo	0 1 2 3 4 5 6
22	Siento que los alumnos me culpan de algunos de sus problemas	0 1 2 3 4 5 6