

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



**Burnout y Satisfacción laboral en docentes de la Red
educativa Chochope, provincia Ascope-2017**

Tesis para obtener el Título de Licenciado en Psicología

Autor:

Plasencia Muguerza, Julia Elisabeth

Asesor:

Dra. Lozano Sánchez Zelmira

Chimbote – Perú

2018

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



**Burnout y Satisfacción laboral en docentes de la Red
educativa Chocope, provincia Ascope-2017**

Tesis para obtener el Título de Licenciado en Psicología

Autor:

Plasencia Muguerza, Julia Elisabeth

Asesor:

Dra. Lozano Sánchez Zelmira

Chimbote – Perú

2018

DEDICATORIA

A mi esposo Máximo y a mis hijos Christian y Gerson que con su amor, colaboración y comprensión contribuyeron en mi superación profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi vida, ser mi apoyo, mi luz y mi fortaleza en los momentos de debilidad.

A la Universidad San Pedro y a mis maestros que me guiaron con sus enseñanzas para el logro de mis metas.

DERECHOS DE AUTORÍA Y DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, Julia Elisabeth Plasencia Muguerza, con Documento de Identidad N° 18841667, autora de la tesis titulada “Burnout y satisfacción laboral en docentes de la Red educativa Chocope de la provincia de Ascope” y a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad San Pedro, declaro bajo juramento que:

1. La presente tesis es de mi autoría. Por lo cual otorgo a la Universidad San Pedro la facultad de comunicar, divulgar, publicar y reproducir parcial o totalmente la tesis en soportes analógicos o digitales, debiendo indicar que la autoría o creación de la tesis corresponde a mi persona.
2. He respetado las normas internacionales de cita y referencias para las fuentes consultadas, establecidas por la Universidad San Pedro, respetando de esa manera los derechos de autor.
3. La presente tesis no ha sido publicada ni presentada con anterioridad para obtener grado académico título profesional alguno.
4. Los datos presentados en los resultados son reales; no fueron falseados, duplicados ni copiados; por tanto, los resultados que se exponen en la presente tesis se constituirán en aportes teóricos y prácticos a la realidad investigada.
5. En tal sentido de identificarse fraude plagio, auto plagio, piratería o falsificación asumo la responsabilidad y las consecuencias que de mi accionar deviene, someténdome a las disposiciones contenidas en las normas académicas de la Universidad San Pedro.

JULIA ELISABETH PLASENCIA MUGUERZA

Chimbote, noviembre 22 de 2018.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ACTA DE SUSTENTACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DERECHOS DE AUTORÍA Y DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
PALABRAS CLAVES	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	1
1. Antecedentes y fundamentación científica.....	1
2. Justificación.....	12
3. Problema.....	13
4. Conceptualización y operacionalización de las variables.....	13
5. Hipótesis.....	20
6. Objetivos.....	23
METODOLOGÍA.....	26
1. Tipo y Diseño de investigación.....	26
2. Población – Muestra.....	27
3. Técnicas e instrumentos de investigación.....	28
4. Procesamiento y análisis de la investigación.....	30
RESULTADOS	34
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....	44
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Operacionalización de la variable Burnout.....	15
Tabla 2.	Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral.....	20
Tabla 3.	Distribución de la población y muestra	27
Tabla 4.	Interpretación del Coeficiente de Correlación de Pearson / Spearman: ..	33
Tabla 5.	Burnout en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope-2017.....	34
Tabla 6.	Dimensiones burnout en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope-2017.	34
Tabla 7.	Satisfacción laboral en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope-2017	35
Tabla 8.	Dimensiones de la satisfacción laboral en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope-2017	36
Tabla 9.	Prueba de Normalidad Kolmogórov-Smirnov para una muestra: burnout y satisfacción laboral y sus dimensiones	37
Tabla 10.	Correlación Rho de Spearman del burnout y satisfacción laboral en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope-2017.....	38
Tabla 11.	Correlación Rho de Spearman de la dimensión cansancio o agotamiento emocional del burnout y las dimensiones de la satisfacción laboral en los docentes de la Red educativa Chocope de la provincia de Ascope, 2017.....	40
Tabla 12.	Correlación Rho de Spearman de la dimensión despersonalización del burnout y las dimensiones de la satisfacción laboral en los docentes de la Red educativa Chocope de la provincia de Ascope, 2017.	41
Tabla 13.	Correlación Rho de Spearman de la dimensión realización personal del burnout y las dimensiones de la satisfacción laboral en los docentes de la Red educativa Chocope de la provincia de Ascope, 2017.....	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en los docentes de la Red educativa Chocope de la provincia de Ascope, 2017.	39
---	----

PALABRAS CLAVES

Burnout, Satisfacción laboral

KEYWORDS

Burnout, Job Satisfaction

Línea de Investigación

Salud Mental

Ciencias de la Salud

Psicología

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación existente entre burnout y satisfacción laboral en los docentes de las instituciones educativas pertenecientes a la Red Educativa de Chocope, distrito de Chocope perteneciente a la UGEL Ascope, con el fin de proporcionar a las instituciones, sugerencias de cambio, reforzamiento para mejorar la calidad de los docentes. La investigación tiene un diseño correlacional. El estudio se realizó con una muestra de 50 docentes, hombres y mujeres que respondieron a los dos cuestionarios administrados. Se utilizó para evaluar el burnout, el MBI Inventario “Burnout” de Maslach el cual evalúa situaciones que puedan resultar estresantes en el trabajo y sus vínculos con la institución, superiores y compañeros. Otro, es la Escala de satisfacción laboral SL-SPC que indaga sobre distintos aspectos del trabajo que producen satisfacción en algún grado. Se obtuvo como resultado, con respecto al burnout, la mayoría, el 92% se encontró en la categoría media y el 8% en la categoría alto. Con respecto a la satisfacción laboral se observa que la mayoría el 90% se encuentra en la categoría parcial insatisfacción laboral y el 10% restante se encuentra en regular.

Sobre la relación de estas dos variables burnout y la satisfacción laboral, se determinó que existe una correlación muy alta, significativa e inversa. El valor -0.99 nos indica que el grado de correlación es muy alta. La significación bilateral ($P < 0.01$), nos da evidencia altamente significativa para aceptar la hipótesis: El Burnout tiene relación inversa con la satisfacción laboral en los docentes de la Red educativa Chocope de la provincia de Ascope, 2017.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between job satisfaction and burnout in teachers of educational institutions belonging to the Educational Network of Chocope Chocope, district of belonging to the UGEL Ascope. In order to provide the institutions, suggestions for change, strengthening to improve the quality of teaching, research has a descriptive correlational design.

The study was conducted with a sample representing the entire population of 50 teachers, men and women who responded to the two questionnaires administered. Was used to evaluate the burnout, the MBI Inventory Maslach Burnout which evaluates situations that can be stressful at work and their links with the institution, superiors and colleagues. Another is the scale of job satisfaction SL-SPC that asks about different aspects of the work they produce satisfaction in some degree. As a result, it was obtained. With respect to burnout, the majority, 92% were found in the medium category and 8 per cent in the category. With regard to the job satisfaction, it is observed that the majority of the 90% is in the category partial job dissatisfaction and the remaining 10% is in regular basis.

On the relationship of these two burnout variables and job satisfaction, it was determined that there is a very high, significant and inverse correlation. The value -0.99 indicates that the degree of correlation is very high. The bilateral significance ($P < 0.01$) gives us highly significant evidence to accept the hypothesis: Burnout has an inverse relationship with job satisfaction in teachers of the Chocope educational network in the province of Ascope, 2017.

INTRODUCCIÓN

1. Antecedentes y fundamentación científica

El Burnout es un problema de gran relevancia y repercusión social que afecta a un gran número de profesionales a nivel mundial, nacional regional y local. Los estudios demuestran la importancia y magnitud del problema.

A continuación, se presenta algunos estudios realizados:

Mendoza, M. (2017), En Lima, Perú presenta la investigación Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en Enfermería en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Existe una relación significativa inversa ($\rho = -0.757$; $p < 0.05$) entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en Enfermería en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Así también, existe una relación significativa inversa ($\rho = -0,647$; $p < 0.05$) entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en enfermería en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Además, existe una relación significativa inversa ($\rho = -0,736$; $p < 0.05$) entre la despersonalización y la satisfacción laboral en enfermería en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Existe una relación significativa inversa ($\rho = -0,214$; $p < 0.05$) entre la falta de realización personal y la satisfacción laboral en enfermería en Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.

Alegre, R. (2017), En Lima, Perú, desarrolló el trabajo de investigación denominado: Satisfacción laboral y síndrome de burnout en capacitadores de una empresa de call center de lima metropolitana, cuyos resultados indican que existe una relación estadísticamente significativa entre la variable satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout: agotamiento emocional, despersonalización y relación personal.

Agüero, E. (2016). En Valencia, España se desarrolló la investigación: Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores de un Centro de Diagnóstico Por Imagen. Valencia, Carabobo. Período enero - diciembre 2016., con el

objetivo de evaluar la satisfacción laboral y síndrome de burnout en los trabajadores de este centro. La población y muestra estuvo constituida por 49 trabajadores. La técnica utilizada fue el interrogatorio y el instrumento un cuestionario que consta de tres partes: variables sociodemográficas y laborales, medición de satisfacción laboral (NTP394), medición de Síndrome de Burnout por la escala Maslach (MBI) La población estudiada se encuentra medianamente Satisfecha en un 57,2%. En cuanto las dimensiones del burnout el 55,1% de la población ubicó la dimensión Agotamiento en el nivel bajo, el 83,7% de la población centró la dimensión despersonalización en un nivel bajo y 71,4% de la población presenta un nivel Alto en cuanto a la realización personal, con una tendencia general baja de presentar Síndrome de Burnout. Se concluyó que existe correlación positiva entre la Satisfacción Laboral y la dimensión realización personal del síndrome de Burnout, así como el agotamiento y la despersonalización están inversamente correlacionados con la satisfacción laboral general. En virtud de estos hallazgos se muestra que existen oportunidades en esta empresa para lograr altos niveles de Satisfacción y prevenir la aparición del síndrome aplicando las recomendaciones del estudio.

Grajeda, A. y Navarro, V. (2016). Burnout y satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas estatales de secundaria del distrito de Chancay, Lima, 2016. De todas las edades y de ambos sexos tanto nombrados como contratados. El tipo de investigación fue descriptiva- correlacional, la muestra se conformó por 180 docentes, los instrumentos utilizados fueron el Maslach Burnout inventory – MBI y la Escala de satisfacción laboral- SPC. Los resultados revelaron que no existe una correlación significativa media negativa entre la variable burnout y la dimensión de la satisfacción laboral llamado desarrollo personal con una significancia a nivel -0.194 . También encontró otra correlación significativa media negativa entre el Burnout y la dimensión de satisfacción laboral llamado desempeño de tareas, con una significancia a nivel -0.180 . En cuanto a los niveles del síndrome, los docentes en su mayoría (80.8%) se encuentran con un nivel Medio de Burnout y en satisfacción laboral con un 62.3% se evidencia un nivel parcial.

Unamuno, M. (2015). Relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en docentes de Educación Primaria. El estudio se llevó a cabo con la participación voluntaria de 219 docentes, de los cuales 198 eran mujeres y 21 hombres, con una edad media de 38 años (rango de 21 a 60 años). Todos los encuestados trabajaban o cuatro horas (52,1%) u ocho horas (47,9%); con una antigüedad media de 11 años (rango 1 a 35 años). Los resultados aportados en este trabajo señalan correlación negativa entre la Satisfacción laboral y las dimensiones del Burnout “Agotamiento Emocional” y “Despersonalización”. Y, una correlación positiva entre la dimensión “Realización_Personal” y la Satisfacción laboral. A su vez, no se ha observado relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral con la antigüedad en el ejercicio de la profesión. Además, se han encontrado diferencias en el nivel del Burnout según el sexo. Siendo los valores de la dimensión Despersonalización mayores en los hombres que en las mujeres. Por último, en cuanto a la Satisfacción laboral no se ha observado variación en el nivel de la misma en función del sexo.

Díaz, S. (2012) desarrolló el trabajo de investigación denominado: Satisfacción laboral y síndrome de Burnout entre el personal de un policlínico y en el de una comunidad local de administración de salud, distrito la victoria, Chiclayo – 2012. La presente investigación tuvo como finalidad determinar si existe diferencia en el nivel de satisfacción laboral y de síndrome de Burnout, entre el mencionado personal, además, se complementó el estudio indicando el nivel en que se halló al personal, respecto a cada variable. Para ello, se aplicaron dos instrumentos a 92 trabajadores, la Escala de Satisfacción Laboral de Palma y el Inventario Burnout de Maslach, simultáneamente una encuesta y un consentimiento informado. La investigación arrojó que no existe diferencia entre el personal de ambas instituciones de salud en relación a ambas variables, hallándose niveles regulares de satisfacción laboral en las dos poblaciones y niveles bajos de síndrome de Burnout.

A continuación, se presenta el sustento teórico de la investigación:

El síndrome de Burnout

Hace aproximadamente 35 años, el tema del estrés en el entorno laboral se ha vinculado a un fenómeno del cual se ha investigado ampliamente y en orden ascendente, cediendo incluso parte de su protagonismo, el denominado síndrome de Burnout que en español hace alusión al síndrome de desgaste o del quemado.

En el presente estudio, se decidió utilizar el término en inglés Burnout, en correspondencia con el modelo teórico asumido. Freudenberger, quien lo introdujo en el terreno científico, describe clínicamente el síndrome como "una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador" (Freudenberger, 1974, p.161).

Posteriormente Maslach (1979) al observarlo en el trabajo social, lo definió como un estrés crónico por el contacto con los clientes, que lleva a la extenuación y al distanciamiento emocional hacia éstos. Hasta el momento se identificaba como agotamiento, desgaste, pero las referencias de quienes lo padecían permitieron reconocer otros dos componentes: la despersonalización y la falta de realización personal (Maslach y Jackson, 1981).

La definición desarrollada por Pines y Aaronson (1988) contrasta con esta comprensión del burnout como un síndrome tridimensional. Este autor lo definió como un estado de agotamiento físico, mental y emocional, causado por un largo periodo involucrado en situaciones emocionales de demanda, que puede aparecer en cualquier ámbito, no solo laboral. En congruencia, elabora una medida unidimensional del Burnout: el Tedium Measure (TM), que inicialmente distingue profesiones de servicios de las restantes, después elimina estas diferencias y aparece el Burnout Measure (BM) (Pines, 2000).

Esta comprensión unidimensional absolutiza en demasía la dimensión afectiva y energética del Burnout, con énfasis en el agotamiento; la tridimensional, incorpora a lo afectivo, lo actitudinal y valorativo, lo cual permite comprenderlo como un proceso

que se integra en los mecanismos autorreguladores de la personalidad y determina el comportamiento.

Las ideas iniciales de Freudenberger, Pines e incluso Maslach, se caracterizaron por comprender el Burnout desde un enfoque clínico, como un conjunto de síntomas propios de un estado final, al que se llega por el estrés. Schwartzmann (2004) concluye luego de una exhaustiva revisión bibliográfica sobre el problema, que el síndrome de burnout a diferencia de la depresión y de otros trastornos asociados (estrés agudo, ansiedad, etc.), es una entidad relacionada exclusivamente con el trabajo, por lo tanto, esta autora, considera que debe constituirse como una “enfermedad profesional” (pág. 182).

La forma en que el síndrome se desarrolla a partir de las múltiples variables que intervienen en él, ha tenido una variedad de explicaciones diferentes, difícilmente superada por otro fenómeno de naturaleza psicosocial laboral. Gil Monte y Peiró (1997) ofrecen una sistematización de las mismas, a partir del sustento teórico del que parten, lo cual se utiliza a continuación como referente para comentar algunos modelos explicativos. Su operacionalización es consecuente con una jerarquización de los recursos energéticos, destaca así el elemento de agotamiento o cansancio y el estrés crónico como su antecedente, y permite distinguir el burnout de otros procesos emocionales.

Sin embargo, se centra en una sola dimensión, esto solapa el Burnout con algunos tipos de fatiga de origen ocupacional y no queda explícito el efecto en la personalidad, en las actitudes y valoraciones, con el peligro que esto implica. El Burnout es sin dudas un fenómeno complejo, pues en él intervienen múltiples variables relacionadas que determinan todo el proceso. Es una consecuencia del estrés laboral crónico, mantenido, pero éste no puede identificarse como su causa.

Las condiciones exteriores de trabajo que son evaluadas por el trabajador como excedentes o desbordantes de sus recursos habituales de afrontamiento e implican movilizar esfuerzos cognitivos y conductuales para afrontarlas, desencadenan un proceso que puede ser mantenido en el tiempo, con el consecuente agotamiento de los

recursos involucrados en afrontar las demandas si estos se recuperan.

En este proceso de evaluación interviene la personalidad, portadora de recursos psicológicos y reguladora de las estrategias que se adoptan.

La relación entre lo externo y lo interno viene dada por el proceso mediador que determina la respuesta emocional y fisiológica del estrés, pero no se agota en ese momento del proceso, determina además las decisiones que el sujeto adopta para lidiar con el agotamiento consecuente, su actitud ante esto, todo lo cual tiene un efecto de retroalimentación en la propia personalidad, por el impacto en la eficacia y la realización personal en el trabajo.

En este estudio, la explicación del Burnout se sustenta en la teoría de la Conservación de los recursos, que permite integrar los procesos de estrés y Burnout en su relación de continuidad, con delimitaciones y especificidades, sin obviar el papel determinante de lo externo y la mediación de los mecanismos autorreguladores de la personalidad, que condicionan el afrontamiento ante el agotamiento, expresadas en las actitudes y valoración del trabajo. La comprensión tridimensional del Burnout ha sido replicada en numerosas ocasiones y a partir de ella se han definido las escalas o variables del sujeto “quemado”. Son las siguientes:

- **Agotamiento emocional (AE)**

Sus elementos describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo; el elemento con mayor saturación contiene una expresión clara de dicho sentimiento: “Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo”.

- **Despersonalización (DP)**

Los elementos de esta escala describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional.

Tanto en ésta como en la escala anterior, los profesionales con puntuaciones altas presentan grados elevados de vivencia del síndrome del estrés laboral asistencial.

Con algunos de sus elementos presentan pequeñas saturaciones en la otra escala, se observan pequeñas correlaciones entre ambas dimensiones. Es decir, aunque son medidas separadas, están relacionadas y se presentan como aspectos del síndrome.

- **Realización personal (RP)**

Esta escala contiene elementos que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas. En contraste con otras dos escalas, las puntuaciones bajas son indicativas del síndrome; pero es independiente de ellas y sus elementos no tienen pesos negativos en ellas. La variable puede ser considerada como lo opuesto al Cansancio o agotamiento emocional y a la Despersonalización. Sin embargo, se observan correlaciones bajas con las otras dos escalas.

Satisfacción Laboral

- ❖ **Referentes Históricos**

La satisfacción laboral es en la actualidad uno de los temas más relevantes en la psicología del trabajo y de las organizaciones debido a que se muestra un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción e insatisfacción en el trabajo, que establece en medida el éxito o fracaso de una organización, puesto que el recurso humano es quien hace posible las actividades laborales y generado por cada empleado.

El estudio de la naturaleza y las causas de la satisfacción laboral comenzó en los años 1935, Hoppock, consideró que la satisfacción con el trabajo formaba parte de la satisfacción general con la vida y la relacionaba con la habilidad del individuo para adaptarse a situaciones y comunicarse con otros, con el nivel socioeconómico y con la preparación de la persona para el tipo de trabajo

Son varias las definiciones de satisfacción laboral:

Para Locke (1976) define a la satisfacción laboral como un estado emocional positivo placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.

Davis y Newstrom (2003) consideran que “la satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo” (p. 246). Se trata de una actitud, ya que contiene un componente cognitivo, afectivo y comportamental, un enunciado evaluativo de agrado o desagrado relativo hacia algo. Las actitudes consisten en sentimientos, pensamientos e intenciones de actuar.

Palma (1999) define la satisfacción laboral como la actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo; es decir esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañero). Se considera también si es que el puesto de trabajo se adecua a él, en cuanto a sus necesidades, valores y rasgos.

➤ **Condiciones Físicas y/o Materiales**

Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

➤ **Beneficios Laborales y Remunerativos**

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

➤ **Políticas Administrativas**

El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

➤ **Relaciones Sociales**

El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la

organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

➤ **Desarrollo Personal**

Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

➤ **Desempeño de Tareas**

La valoración con la que se asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

➤ **Relación con la Autoridad**

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

Robbins, S. (1998) refiere que la satisfacción laboral es la actitud general de un individuo hacia su empleo así también podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Blum y Naylor (1992) sostienen que la satisfacción en el trabajo depende básicamente de lo que la persona desea del mundo y de lo que obtiene, siendo éste el resultado la suma total de la actitudes personales conceptuando a la moral como un factor de grupo, donde el nivel de satisfacción es una combinación del nivel de aspiraciones o niveles de tensiones y necesidades así como de los beneficios obtenidos del ambiente que varían directamente con el grado con que satisfaga realmente las necesidades de un persona en su puesto, llevándolo a una plena satisfacción laboral.

Katz (1990) señala que si alguien se halla contento con su empleo está recibiendo retroalimentación positiva, desarrollando destrezas y mejorando su desempeño. Los factores de insatisfacción son los que causan malestar, y son llamadas también factores de higiene, los cuales tiene relación al salario insuficiente, condiciones inadecuadas de trabajo, políticas institucionales, supervisión, posición y seguridad en el puesto.

Para los investigadores la Satisfacción Laboral, es la actitud que muestra el individuo hacia su trabajo, involucrando sus sentimientos, valores, aptitudes y emociones frente a éste, siendo un factor de gran importancia el reconocimiento que le brinde la empresa. La satisfacción laboral representa la actitud general que los trabajadores tienen hacia su trabajo, la cual puede ser positiva (satisfactoria) o negativa (insatisfactoria) dependiendo de cómo se sienten dentro de sus organizaciones

Adicionalmente, es necesario tener en cuenta que la satisfacción laboral, al ser el resultado de la evaluación que realizan los trabajadores sobre cómo se sienten dentro de su organización, va a ser influida por la motivación que tengan hacia su trabajo y el clima laboral en que realicen sus labores. Es así que es importante propiciar un ambiente positivo en el que el trabajador perciban que sus necesidades están siendo satisfechas elevando la motivación hacia sus labores.

Teorías de la motivación que explica la satisfacción laboral

Existen algunas teorías que pretenden explicar la satisfacción laboral.

❖ La teoría de los dos factores: motivación-higiene de Herzberg.

Esta teoría señala que el hombre tiene dos categorías diferentes de necesidades que son independientes una de la otra y que influyen en la conducta de manera distinta

La primera está formada por los llamados factores motivadores o satisfactores, los cuales se centran en el contenido del trabajo, ellos son:

- ✓ Logro
- ✓ Reconocimiento
- ✓ Progreso
- ✓ El trabajo mismo
- ✓ Posibilidad de desarrollo
- ✓ Responsabilidad.

La segunda se refiere a los factores higiénicos o extrínsecos, los cuales no son muy fuertes como motivadores, pero producen insatisfacción en el empleo y se relacionan con el contexto de éste, ya que se ocupan del ambiente externo.

Ellos son:

- ✓ Política de la organización
- ✓ Calidad de la supervisión
- ✓ Relaciones con los compañeros
- ✓ Supervisores y subordinados
- ✓ Salario
- ✓ Seguridad en el empleo
- ✓ Condiciones de trabajo
- ✓ Posición social

❖ **Teoría de la jerarquía de Necesidades Básicas** de Abraham Maslow (1954)

Formuló la hipótesis de que dentro del ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades:

- ✓ **Fisiológicas:** Necesidades vinculadas con la propia supervivencia hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades físicas.
- ✓ **De seguridad:** Necesidad de protegerse contra amenazas y buscar un cierto grado de estabilidad en la vida y en el trabajo, Incluye la seguridad y protección del daño físico y emocional.
- ✓ **Social:** Necesidad de amistad, afecto, aceptación e interacción con otras personas.
- ✓ **Estima:** Necesidad de reconocimiento propio (logro, competencia y el trabajo, confianza ante los demás y autonomía) y externo (prestigio, reputación, estatus y aprecio) Incluye los factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, así como los factores externos de estima como el status, el reconocimiento y la atención.

- ✓ **Autorregulación:** Necesidad de experimentar sentimientos de desarrollo de todo el potencial que posee un individuo (auto superación). Incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

2. Justificación

El Síndrome de Burnout o Síndrome de desgaste profesional crea un ambiente de trabajo poco armonioso dentro de una institución lo cual conlleva a afectar tanto física como psicológica a los profesionales en educación no sólo dentro de su ambiente laboral sino también en su vida personal.

Los docentes al igual que otros profesionales que laboran en contacto con las personas, son susceptibles al desgaste laboral a consecuencia de una fuerte presión a la que se encuentran sometidos por intentar responder a las demandas y exigencias del entorno educativo. La sobrecarga de trabajo, tareas monótonas, la no participación en la toma de decisiones, la responsabilidad familiar y contexto laboral, serían entre otros los factores agobiantes y al exigirse cada vez más a sí mismos, se presenta alguna sintomatología como el desinterés, la apatía, la depresión y el agotamiento o cansancio emocional que estarían afectando el desempeño de los docentes.

Los docentes han sabido sobrellevar condiciones adversas pero esta situación se vuelve insostenible con el tiempo, ellos permanecen en sus instituciones de trabajo, pero no lo hacen con el mismo entusiasmo, interés y dedicación que comenzaron su actividad profesional, el desgaste profesional se va manifestando con cambios psicológicos como la inestabilidad y se van incrementando hasta producir reacciones extremas que no se encuentran bajo control.

La expresión desgaste profesional (Síndrome de Burnout), surge como respuesta al estrés laboral presentando agotamiento como resultado de un proceso continuo, es decir, por la exposición prolongada en el tiempo ante eventos estresantes; y los profesionales que trabajan con personas, son más proclives a desarrollarlo (Gil Monte, 2006; Aranda, 2006; Calabrese, 2006; Peinado y Garcés, 1998). Este síndrome se caracteriza por un agotamiento emocional extremo, la despersonalización en el trato

con las personas y la ausencia de realización personal en el trabajo según Maslach (1982). Una respuesta al estrés laboral crónico es el sentirse emocionalmente agotado, con sentimientos contrariados frente al rol laboral y hacia los individuos con los que se trabaja.

El síndrome de Burnout puede ser manejado por los mismos profesionales siendo informados acerca de la prevención de este síndrome creando estrategias que mejoren el bienestar de la población atendida disminuyendo el impacto negativo en la calidad de atención de los estudiantes logrando el reconocimiento social de la profesión docente.

Es conveniente para las instituciones educativas el contar con profesionales sin desgaste laboral disminuyendo la predisposición a incurrir en el Síndrome de Burnout y por consiguiente en la satisfacción laboral del profesional.

La importancia de realizar estudios diagnósticos sobre estrés no es contemplativa sino preventiva ya que el impacto acumulativo de estos eventos estresante, tiene a mediano o largo plazo consecuencias en la salud. En este caso, la identificación de los factores estresantes permitirá implementar intervenciones para el manejo de eventos estresores.

3. Problema

¿Existe relación entre el Burnout y satisfacción laboral en los docentes de la Red educativa Chocope de la provincia de Ascope -2017?

4. Conceptualización y operacionalización de las variables.

Burnout

Maslach y Jackson (1981), plantean una definición y brindan un instrumento de medición que nos permite obtener resultados sobre esta variable. Refieren al síndrome de burnout como “síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional (disminución o pérdida de recursos emocionales), despersonalización (radica en el

desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y cinismo hacia los receptores del servicio prestado), y realización personal reducida (tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa), que puede producirse entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes”. El “estar quemado” viene a ser una respuesta a una tensión emocional de índole crónica, originada por el deseo de lidiar exitosamente con otros seres humanos.

Maslach nos hace referencia a una herramienta para identificar la presencia del estrés es el Maslach Burnout Inventory (MBI). El MBI es un cuestionario auto administrado y consta de 22 ítems en tres sub escalas, con formato tipo Likert, de siete puntos con rango de nunca (valor 0), a siempre (valor 6), que recogen respuestas del sujeto con relación a su trabajo sobre sus sentimientos, emociones, pensamientos y conducta. Las dimensiones que lo componen son:

- **El agotamiento emocional (AE)** consta de 9 ítems. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas de trabajo. Está integrada por las preguntas 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. La puntuación máxima son 54 puntos.
- **La despersonalización (DP)** está formada por 5 ítems. Valora los sentimientos y actitudes negativas hacía el paciente. Está integrada por las preguntas 5, 10, 11, 15, 22. La puntuación máxima es de 30 puntos.
- **Realización personal (RP)** se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de auto eficacia y realización personal en el trabajo. Está integrada por las preguntas 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21. La Puntuación máxima son 48 puntos.

Tabla 1. Operacionalización de la variable Burnout

VARIABLE	DIMENSIONES	INSTRUMENTO	INDICADORES	CATEGORÍAS
BURNOUT	Agotamiento emocional	Cuestionario MBI Maslach Burnout Inventory	1, 2,3,6,8,13, 14,16,20	Nunca 0 Pocas veces al año o menos 1 Una vez al menos o menos 2 Unas pocas veces al mes 3 Una vez a la semana 4 Pocas veces a la semana 5 Todos los días 6
	Despersonalización		5, 10, 11, 15, 22	Nunca 0 Pocas veces al año o menos 1 Una vez al menos o menos 2 Unas pocas veces al mes 3 Una vez a la semana 4 Pocas veces a la semana 5 Todos los días 6
	Realización personal		4, 7, 9, 12, 17, 18, 19,21	Nunca 0 Pocas veces al año o menos 1 Una vez al menos o menos 2 Unas pocas veces al mes 3 Una vez a la semana 4 Pocas veces a la semana 5 Todos los días 6

Fuente: Tomado de MBI Inventario “Burnout” de Maslach.

Satisfacción Laboral

Sonia Palma (2004) Define a Satisfacción laboral como la disposición o tendencias relativas estables hacia el trabajo, en creencias y valores desarrollados. Ella nos hace referencia a una herramienta para identificar la satisfacción laboral, la Escala SL- SPC permite un diagnostico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuan agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. De modo específico permite detectar cuan satisfecho se encuentra con respecto a factores.

La escala se desarrolla con la técnica de Likert y está conformada por 36 ítems tanto positivos como negativos, agrupados por análisis factorial en siete factores:

Palma (1999) considera que existen siete factores que explican la satisfacción laboral existencial en una organización, estos son:

Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales

Los elementos materiales o infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos

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

Factor III: Políticas Administrativas:

El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente como el trabajador.

Factor IV: Relaciones Sociales

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

Factor V: Desarrollo Personal

Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

Factor VI: Desempeño de Tareas

La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

Factor VII: Relación con la Autoridad

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

En la revisión de definiciones sobre satisfacción laboral se encontró:

Robbins (1998) refiere que la satisfacción laboral es la actitud general de un individuo hacia su empleo así también podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Asimismo, Blum Y Naylor (1992) definen que la satisfacción en el trabajo depende básicamente de lo que la persona desea del mundo y de lo que obtiene, siendo éste el resultado la suma total de las actitudes personales conceptuando a la moral como un factor de grupo, donde el nivel de satisfacción es una combinación del nivel de aspiraciones o niveles de tensiones y necesidades así como de los beneficios obtenidos del ambiente que varían directamente con el grado con que satisfaga realmente las necesidades de una persona en su puesto, llevándolo a una plena satisfacción laboral.

Por su parte, Katz (1990) señala que si alguien se halla contento con su empleo está recibiendo retroalimentación positiva, desarrollando destrezas y mejorando su desempeño. Los factores de insatisfacción son los que causan malestar, y son llamadas también factores de higiene, los cuales tienen relación al salario insuficiente, condiciones inadecuadas de trabajo, políticas institucionales, supervisión, posición y seguridad en el puesto.

Para los investigadores la Satisfacción Laboral, es la actitud que muestra el individuo hacia su trabajo, involucrando sus sentimientos, valores, aptitudes y emociones frente a éste, siendo un factor de gran importancia el reconocimiento que le brinde la empresa.

Teorías de la motivación que explica la satisfacción laboral

Existen algunas teorías que pretenden explicar la satisfacción laboral.

❖ La teoría de los dos factores: motivación-higiene de Herzberg.

Esta teoría señala que el hombre tiene dos categorías diferentes de necesidades

que son independientes una de la otra y que influyen en la conducta de manera distinta

La primera está formada por los llamados factores motivadores o satisfactores, los cuales se centran en el contenido del trabajo, ellos son:

- ✓ Logro
- ✓ Reconocimiento
- ✓ Progreso
- ✓ El trabajo mismo
- ✓ Posibilidad de desarrollo
- ✓ Responsabilidad.

La segunda se refiere a los factores higiénicos o extrínsecos, los cuales no son muy fuertes como motivadores, pero producen insatisfacción en el empleo y se relacionan con el contexto de éste, ya que se ocupan del ambiente externo

Ellos son:

- ✓ Política de la organización
- ✓ Calidad de la supervisión
- ✓ Relaciones con los compañeros
- ✓ Supervisores y subordinados
- ✓ Salario
- ✓ Seguridad en el empleo
- ✓ Condiciones de trabajo
- ✓ Posición social

❖ **Teoría de la jerarquía de Necesidades Básicas** de Abraham Maslow (1954)

Formuló la hipótesis de que dentro del ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades:

- ✓ **Fisiológicas:** Necesidades vinculadas con la propia supervivencia hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades físicas.
- ✓ **De seguridad:** Necesidad de protegerse contra amenazas y buscar un cierto grado de estabilidad en la vida y en el trabajo, Incluye la seguridad y protección del daño físico y emocional.
- ✓ **Social:** Necesidad de amistad, afecto, aceptación e interacción con otras personas.
- ✓ **Estima:** Necesidad de reconocimiento propio (logro, competencia y el trabajo, confianza ante los demás y autonomía) y externo (prestigio, reputación, estatus y aprecio) Incluye los factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, así como los factores externos de estima como el status, el reconocimiento y la atención.
- ✓ **Autorregulación:** Necesidad de experimentar sentimientos de desarrollo de todo el potencial que posee un individuo (auto superación). Incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

Tabla 2. Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	INSTRUMENTO	INDICADORES	CATEGORÍAS	
SATISFACCIÓN LABORAL	Condiciones físicas y/o materiales	Escala de satisfacción laboral CL-SPC de Sonia Palma Carrillo consta de 36 proposiciones asociadas a 7 factores distribuidos	Infraestructura 1,13,21,28,32	Totalmente de acuerdo	5
				De acuerdo	4
				Indeciso	3
				En desacuerdo	2
				Totalmente en desacuerdo	1
	Beneficios Laborales y/o remunerativos		Intereses económicos 2,7,14,22	Totalmente de acuerdo	5
				De acuerdo	4
				Indeciso	3
				En desacuerdo	2
	Políticas Administrativas		Normas Institucionales 8,15,17,23,33	Totalmente de acuerdo	5
				De acuerdo	4
				Indeciso	3
En desacuerdo		2			
Relaciones Sociales	Relaciones Interpersonales 3,9,16,24	Totalmente de acuerdo	5		
		De acuerdo	4		
		Indeciso	3		
		En desacuerdo	2		
Desarrollo Personal	Autorrealización 10,18,25,29,34	Totalmente de acuerdo	5		
		De acuerdo	4		
		Indeciso	3		
		En desacuerdo	2		
Desarrollo de Tareas	Valoración en la institución 5,11,19,26,30,35	Totalmente de acuerdo	5		
		De acuerdo	4		
		Indeciso	3		
		En desacuerdo	2		
Relación con la Autoridad	Relación con la autoridad 6,12,20,27,31,36	Totalmente de acuerdo	5		
		De acuerdo	4		
		Indeciso	3		
		En desacuerdo	2		
				Totalmente en desacuerdo	1

Fuente: Escala de Satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo. (SL-SPC)

5. Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación entre el burnout y la satisfacción laboral en los docentes de la RED Educativa Chochope de la provincia de Ascope.

Hipótesis específicas

1. Existe relación entre agotamiento emocional y satisfacción laboral en los docentes de la RED Educativa Chocope de la provincia de Ascope, 2017.
2. Existe relación entre el agotamiento emocional y condiciones físicas y materiales en docentes de la Red educativa Chocope de la provincia de Ascope, 2017.
3. Existe relación entre el agotamiento emocional y los beneficios laborales y/o remunerativos en docentes de la Red educativa Chocope de la provincia de Ascope, 2017.
4. Existe relación entre el agotamiento emocional y las políticas administrativas en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.
5. Existe relación entre el agotamiento emocional y las relaciones sociales en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.
6. Existe relación entre el agotamiento emocional y el desarrollo personal en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.
7. Existe relación entre el agotamiento emocional y el desempeño de tareas en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.
8. Existe relación entre el agotamiento emocional y la relación con la autoridad en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.
9. Existe relación entre la despersonalización y las condiciones físicas en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.
10. Existe relación entre la despersonalización y los beneficios laborales y/o remunerativos en docentes de la Red educativa Chocope, de la provincia de Ascope, 2017.
11. Existe relación entre la despersonalización y las políticas administrativas en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.

12. Existe relación entre la despersonalización y las relaciones sociales en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.
13. Existe relación entre la despersonalización y el desarrollo personal en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.
14. Existe relación entre la despersonalización y el desempeño de tareas en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.
15. Existe relación entre la despersonalización y la relación con la autoridad en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.
16. Existe relación entre la realización personal y las condiciones físicas y/o materiales en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.
17. Existe relación entre la realización personal y los beneficios laborales y/o remunerativos en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.
18. Existe relación entre la realización personal y las políticas administrativas en docentes del ámbito rural de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.
19. Existe relación entre la realización personal y las relaciones sociales en docentes del ámbito rural de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.
20. Existe relación entre la realización personal y el desarrollo personal de los docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.
21. Existe relación entre la realización personal y el desempeño de tareas en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.
22. Existe relación entre la realización personal y la relación con la autoridad en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.

6. Objetivos

Objetivo general.

Determinar la relación entre burnout y satisfacción laboral en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.

Objetivos específicos.

1. Determinar el nivel de burnout en docentes de la Red educativa Chocope de la provincia de Ascope, 2017.
2. Determinar el nivel de Satisfacción laboral en docentes de la Red educativa Chocope de la provincia de Ascope, 2017.
3. Determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional y condiciones físicas y materiales en docentes de la Red educativa Chocope de la provincia de Ascope, 2017.
4. Determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional y los beneficios laborales y/o remunerativos en docentes de la Red educativa Chocope de la provincia de Ascope, 2017.
5. Determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional y las políticas administrativas en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.
6. Determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional y las relaciones sociales en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.
7. Determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional y el desarrollo personal en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.
8. Determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional y el desempeño de tareas en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.

9. Determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional y la relación con la autoridad en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.
10. Determinar la relación que existe entre la despersonalización y las condiciones físicas en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.
11. Determinar la relación que existe entre la despersonalización y los beneficios laborales y/o remunerativos en docentes de la Red educativa Chocope, de la provincia de Ascope, 2017.
12. Determinar la relación que existe entre la despersonalización y las políticas administrativas en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.
13. Determinar relación que existe entre la despersonalización y las relaciones sociales en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.
14. Determinar relación que existe entre la despersonalización y el desarrollo personal en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.
15. Determinar relación que existe entre la despersonalización y el desempeño de tareas en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.
16. Determinar la relación que existe entre la despersonalización y la relación con la autoridad en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.
17. Determinar la relación que existe entre la realización personal y las condiciones físicas y/o materiales en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.
18. Determinar la relación que existe entre la realización personal y los beneficios laborales y/o remunerativos en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.

19. Determinar la relación que existe entre la realización personal y las políticas administrativas en docentes del ámbito rural de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.
20. Determinar la relación que existe entre la realización personal y las relaciones sociales en docentes del ámbito rural de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.
21. Determinar la relación que existe entre la realización personal y el desarrollo personal de los docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.
22. Determinar la relación que existe entre la realización personal y el desempeño de tareas en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.
23. Determinar la relación entre la realización personal y la relación con la autoridad en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.

METODOLOGÍA

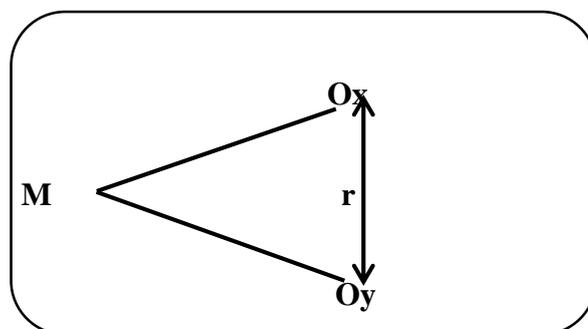
1. Tipo y Diseño de investigación

La presente investigación es de tipo no experimental. Según la clasificación de Hernández, et. al. (2014, p. 152) “la investigación que se realiza sin manipular las variables es no experimental. Se observan los fenómenos tal como se dan en su contexto natural para luego analizar su incidencia e interrelación, como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández et al., 2014, p. 151).

El diseño es correlacional ya que según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 81). Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio relaciones entre tres, cuatro o más variables. Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación. Y es no experimental ya que la investigación se realiza sin manipular deliberadamente variables la investigación, no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio relaciones entre tres, cuatro o más variables.

Distribución de la población y muestra

La muestra se calculará mediante la siguiente formula:



Donde

M = Muestra de estudio (docentes de la Red Chocope)

Ox= Observación a la muestra sobre Burnout.

Oy= Observación a la muestra de Satisfacción laboral.

r = Relación entre Burnout y Satisfacción laboral.

2. Población – Muestra

En concordancia con Hernández, Fernández y Baptista (2014), la población “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174). La población que se tomó para el presente estudio estuvo conformada por todos los docentes de la Red educativa Chocope de la provincia de Ascope de los niveles de Inicial, primaria y secundaria en un total de 58.

Criterios de inclusión: El personal docente de ambos sexos, la edad oscila entre 25- 60 años. Tiempo de servicio de 1 a 30. Nombrados y contratados.

Criterio de Exclusión: 08 directores de cada una de las instituciones educativas con o sin aula a cargo.

Tabla 3. Distribución de la población y muestra

DOCENTES	POBLACIÓN	MUESTRA DE ESTUDIO	%
Inicial			
Primaria	58	50	100
Secundaria			

Fuente: CAE de las Instituciones educativas.

3. Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas de análisis de datos

- **Recolección de datos:** Mediante los test.
- **Estadística descriptiva:** Para organizar los datos en cuadros estadísticos.
- **Estadística inferencial:** Para realizar la prueba de hipótesis.

Instrumentos

- **Fichaje:** Se realizará la recolección de la información bibliográfica que se encuentra en libros, tesis, revistas, etc.
- **Test:** Se aplicará los test para establecer el burnout y la satisfacción laboral a docentes de la RED educativa Chocope.

Inventario “Burnout” de Maslach (MBI)

Fue creado por Maslach y Jackson en 1981 para evaluar tres variables del síndrome del estrés laboral asistencial, el agotamiento emocional (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20), despersonalización (5, 10, 11, 15, 22) y la realización personal (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21).

Su aplicación es de forma colectiva o individual, en adultos y, con un tiempo promedio de 10 a 15 minutos. Está conformado por 22 ítems redactados de forma directa para expresar sentimientos personales y actitudes del profesional frente a su trabajo.

Los ítems se valoran con la escala de Likert, con siete niveles de intensidad: nunca, pocas veces al año, una vez al mes o menos, unas pocas veces al mes, una vez a la semana, pocas veces a la semana y todos los días, con puntajes de 0 a 6 respectivamente. Y es valorado según cada una de sus dimensiones: agotamiento (nivel alto 54-27, nivel intermedio 26-19 y nivel bajo 18-0), despersonalización (nivel alto 30-10, nivel intermedio 9-7 y nivel bajo 6-0) y realización personal (nivel alto 48-40,

nivel intermedio 39-34 y nivel bajo 30-0).

En Perú, el inventario “Burnout “de Maslach, fue validado en la ciudad de Trujillo en el año 2001, en una población de 160 personas que conformaban parte del personal de salud de los Hospitales Luis Albrecht y Florencia de Mora (EsSalud), aplicando para ello la baremación percentilar.

La validez del MBI se obtuvo a través de la Correlación ítem – test, que se efectuó a través de un riguroso análisis, utilizando la fórmula Producto Momento de Pearson. La confiabilidad se logró a través del Coeficiente Alpha de Cronbach. Obteniéndose los baremos correspondientes. El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180.

Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC).

Esta escala fue baremada en Lima por Sonia Palma en 1999 y mide el nivel de Satisfacción Laboral en entidades u organizaciones de acuerdo a los factores: Condiciones físicas y/o materiales (1, 13, 21, 28, 32), beneficios laborales y/o remunerativos (2, 7, 14, 22), políticas administrativas (8, 15, 17, 23, 33), relaciones sociales (3, 9, 16, 24), desarrollo personal (4, 10, 18, 25, 29, 34), desempeño de tareas (5, 11, 19, 26, 30, 35) y relación con la autoridad (6, 12, 20, 27, 31, 36).

Está constituida por 36 ítems en forma de afirmaciones sobre cómo piensan, actúan o sienten las personas frente a las características relacionadas a su actividad laboral. Su aplicación es de forma individual o colectiva, en personas adultas, con un tiempo de duración de 20 minutos.

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

Para los ítems negativos (2,7,8,15,16,17,19,23,26,31,33) se consideran las puntuaciones de forma inversa, el puntaje total que se puede alcanzar oscila entre 36

y 180. La escala se valora en niveles: alta satisfacción (168), parcial satisfacción (149-167), regular (112-148), parcial insatisfacción (93-111) y alta insatisfacción (0-92).

4. Procesamiento y análisis de la investigación

Los datos obtenidos fueron procesados a través del empleo de los instrumentos indicados y por medio de las técnicas estadísticas donde se tabularon en cuadros estadísticos cada una de las informaciones captadas, con los instrumentos empleados que permitían analizar las variables indicadas. Así mismo se aplicaron las técnicas de correlación entre ambas variables a fin de medir el grado de fuerza entre las variables estudiadas.

Estadísticos

- **Media Aritmética.** Es el puntaje en una distribución que corresponde a la suma de todos los puntajes dividida entre el número total de sujetos encuestados.

$$\bar{X} = \frac{\sum X_1}{N}$$

Dónde:

\bar{X} = Media Aritmética

\sum = Sumatoria

X_1 = Datos de cada muestra de estudio

N = Muestra de Estudio

- **Desviación Estándar.** Es una medida de variabilidad basada en los valores numéricos de todos los puntajes.

$$S = \sqrt{\frac{\sum (X_1 - \bar{X})^2}{N - 1}}$$

Dónde:

S	= Desviación estándar
\sum	= Sumatoria
x_1	= Datos de cada muestra de estudio
\bar{X}	= Media aritmética
N	= Muestra de estudio.

- **Varianza.** Corresponde al cuadrado de la desviación estándar.

$$S^2 = \frac{\sum (X_1 - \bar{X})^2}{N - 1}$$

Dónde:

s^2	= Varianza
\sum	= Sumatoria
x_i	= Datos de cada muestra de estudio
\bar{X}	= Media aritmética
N	= Muestra de estudio

- **Coefficiente de variación:** es un valor estadístico que nos permite determinar si un conjunto de datos es homogéneos o heterogéneos, dependiendo de un valor estándar: si el $cv \leq 33\%$ indica homogeneidad en los datos, en cambio sí $cv > 33\%$ nos indica que los datos son heterogéneos. Este valor relativo resulta de dividir la desviación estándar y la media, expresado en porcentaje (Naresth Malhotra, pág. 284)

$$cv = \frac{\sigma}{\bar{x}} \times 100$$

- **Prueba de Kolmogórov-Smirnov (K-S) y Shapiro-Wilk (W) de una muestra:** Las definimos como pruebas no paramétricas de una muestra y son muy usadas cuando tratamos de probar si los datos en estudio provienen de una distribución

normal, es muy importante determinar la procedencia de los datos para decidir que análisis podemos aplicar en la aceptación o rechazo de nuestras hipótesis. Es una prueba de bondad de ajuste y según su potencia se sugiere utilizar Kolmogórov-Smirnov para muestras grandes (más de 35); y el test Shapiro-Wilk más potente para el contraste de normalidad de muestras pequeñas (menos de 35). (Naresth Malhotra pag.478).

- **Estadístico de prueba Kolmogórov-Smirnov:** Valor máximo de la diferencia de una distribución específica A_i y el valor equivalente de la frecuencia de la muestra O_i .
- **Estadístico de prueba Shapiro-Wilk:** Es la Suma de diferencias corregidas D , y S^2 es la varianza muestral

$$W = \frac{D^2}{nS^2}$$

$$K = \text{Máx}|A_i - O_i|$$

- **Rho de Spearman:** Es una prueba no paramétrica utilizada cuando tenemos datos no métricos es decir que no se ajustan a una distribución normal, es equivalente a la correlación de Pearson por darnos resultados muy cercanos a este coeficiente, esta medida utiliza rangos en vez de valores absolutos también varían entre -1.0 y +1.0; (Malhotra, N. 2008) El cálculo de este coeficiente se desarrolla utilizando los d_i como la diferencia entre los rangos de X e Y ($r_{xi} - r_{yi}$):

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Tabla 4. Interpretación del Coeficiente de Correlación de Pearson / Spearman:

R	Interpretación
De ± 0.01 a ± 0.19	Correlación Muy Baja
De ± 0.20 a ± 0.39	Correlación Baja
De ± 0.40 a ± 0.69	Correlación Moderada
De ± 0.70 a ± 0.89	Correlación Alta
De ± 0.90 a ± 0.99	Correlación Muy Alta
+1	Correlación Perfecta Positiva
-1	Correlación Perfecta Negativa
0	Correlación Nula

RESULTADOS

Tabla 5. Burnout en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope-2017

Nivel	Burnout	
	Nº	%
Alto	4	8.0%
Medio	46	92.0%
Bajo	0	0.0%
	50	100%

Fuente: Test aplicado por el investigador

En la tabla 5, se muestra los resultados obtenidos de los niveles del burnout en docentes de la red educativa Chocope, provincia de Ascope-2017. Podemos observar que la mayoría el 92% se encontró en la categoría media y el 8% en la categoría alto.

Tabla 6. Dimensiones burnout en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope-2017.

Niveles	Agotamiento emocional (CE)		Despersonalización (DP)		Realización personal (RP)	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Alto	7	14.0%	0	0.0%	42	84.0%
Medio	36	72.0%	21	42.0%	8	16.0%
Bajo	7	14.0%	29	58.0%	0	0.0%
	50	100%	50	100%	50	100%

Fuente: Test aplicado por el investigador

La tabla 6, muestra las dimensiones de los niveles de burnout en docentes de la red educativa Chocope, provincia de Ascope-2017. En la dimensión cansancio observamos que el 72% se encuentra en el nivel medio, en una escala igual en el nivel alto y bajo un 14%, respecto a la dimensión despersonalización la mayoría de los evaluados se encuentran en el nivel bajo con un 58% y un 42% en un nivel medio; por último, en la dimensión realización personal el 84% se encuentran en una escala alta y el 16% en escala media.

Tabla 7. Satisfacción laboral en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope-2017

Categoría	Satisfacción Laboral	
	Nº	%
Alta	0	0.0%
Parcial satisfacción laboral	0	0.0%
Regular	5	10.0%
Parcial insatisfacción laboral	45	90.0%
Baja	0	0.0%
	50	100%

Fuente: Test aplicado por el investigador

En la tabla 7 se muestra la satisfacción laboral de los docentes, se observa que la mayoría el 90% se encuentra en la categoría parcial insatisfacción laboral y el 10% restante se encuentra en regular.

Tabla 8. Dimensiones de la satisfacción laboral en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope-2017

Categoría	Condiciones físicas y/o materiales		Beneficios laborales y/o remunerativos		Políticas administrativas		Relaciones sociales		Desarrollo personal		Desempeño de tareas		Relación con la autoridad	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Alta	1	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Parcial satisfacción laboral	3	6.0%	1	2.0%	4	8.0%	1	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Regular	9	18.0%	49	98.0%	44	88.0%	48	96.0%	4	8.0%	22	44.0%	9	18.0%
Parcial insatisfacción laboral	37	74.0%	0	0.0%	2	4.0%	1	2.0%	29	58.0%	26	52.0%	40	80.0%
Baja	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	17	34.0%	2	4.0%	1	2.0%
	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

Fuente: Test aplicado por el investigador

En la tabla 8, podemos observar que en la dimensión condiciones físicas y/o materiales la mayoría el 74% indica una parcial insatisfacción laboral, seguido del 18% como regular, en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos el 98% regular y un 2% como parcial satisfacción laboral; en políticas administrativas el 88% regular y un 4% parcial satisfacción laboral, en relaciones sociales el 96% regular, en la dimensión desarrollo personal el 58% se encuentra en parcial satisfacción laboral; en el desempeño de tareas observamos que el 52% tiene una parcial insatisfacción laboral y un 44% en regular por ultimo en la dimensión relación con la autoridad el 80% indica parcial insatisfacción laboral.

Tabla 9. Prueba de Normalidad Kolmogórov-Smirnov para una muestra: burnout y satisfacción laboral y sus dimensiones

	N	Parámetros normales		Estadístico de prueba	Sig. asintótica (bilateral)
		Media	Desviación estándar		
Burnout	50	73.30	9.769	.135	,023 ^c
Satisfacción laboral	50	104.76	6.170	.204	,000 ^c
Agotamiento emocional	50	27.46	7.988	.095	,200 ^{c,d}
Despersonalización	50	8.96	4.472	.104	,200 ^{c,d}
Realización personal	50	36.88	4.826	.092	,200 ^{c,d}
Condiciones físicas y/o materiales	50	14.32	2.599	.289	,000 ^c
Beneficios laborales y/o remunerativos	50	11.06	1.376	.199	,000 ^c
Políticas administrativas	50	17.70	1.619	.273	,000 ^c
Relaciones sociales	50	10.60	1.278	.341	,000 ^c
Desarrollo personal	50	14.58	2.408	.178	,000 ^c
Desempeño de tareas	50	19.10	2.178	.182	,000 ^c
Relación con la autoridad	50	17.40	2.571	.228	,000 ^c

Fuente: reporte de resultados software SPSS versión 23

La tabla 09 nos proporciona algunos parámetros como la media de los puntajes del burnout y la satisfacción laboral, también la desviación estándar de ambas variables (variabilidad de los datos con respecto al valor central). Muestra el estadístico de la prueba aplicada para analizar la normalidad de los datos y su significación asintótica (p valor); para lo cual planteamos las siguientes hipótesis:

H₀: Los datos analizados siguen una distribución Normal.

H₁: Los datos analizados no siguen una distribución Normal.

Decisión:

Cuando $p > 0.05$ Aceptamos la Hipótesis Nula

Cuando $p < 0.05$ Rechazamos la Hipótesis Nula de manera significativa

En la variable burnout y satisfacción ambas son no paramétricas, la significación asintótica $p < 0.05$ en cambio en las dimensiones encontramos que solo algunos $p > 0.05$ siguiendo las teorías bastaría que una variable no sea normal para optar por la prueba no paramétrica, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa es decir los datos no siguen una distribución normal. Lo mismo para las dimensiones de ambas variables encontramos algunas paramétrica y otras no paramétricas. Por lo que se sugiere trabajar con la correlación Rho de Spearman.

Tabla 10. Correlación Rho de Spearman del burnout y satisfacción laboral en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope-2017

			Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Burnout	Coefficiente de correlación	-,990**
		Sig. (bilateral)	.000

Fuente: reporte de resultados software SPSS versión 23

La tabla 10, muestran la Correlación Rho de Spearman entre los resultados de las variables en estudio. Podemos apreciar que existe correlación muy alta y significativa entre el burnout y la satisfacción laboral. Según la figura 1, se muestra una relación inversa, cuando el burnout aumenta la satisfacción laboral disminuye. El valor -0.99 nos indica que el grado de correlación es muy alta. La significación bilateral ($P < 0.01$), nos da evidencia altamente significativa para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa:

H_i: El burnout tiene relación inversa con la satisfacción laboral en los docentes de la Red educativa Chocope de la provincia de Ascope, 2017.

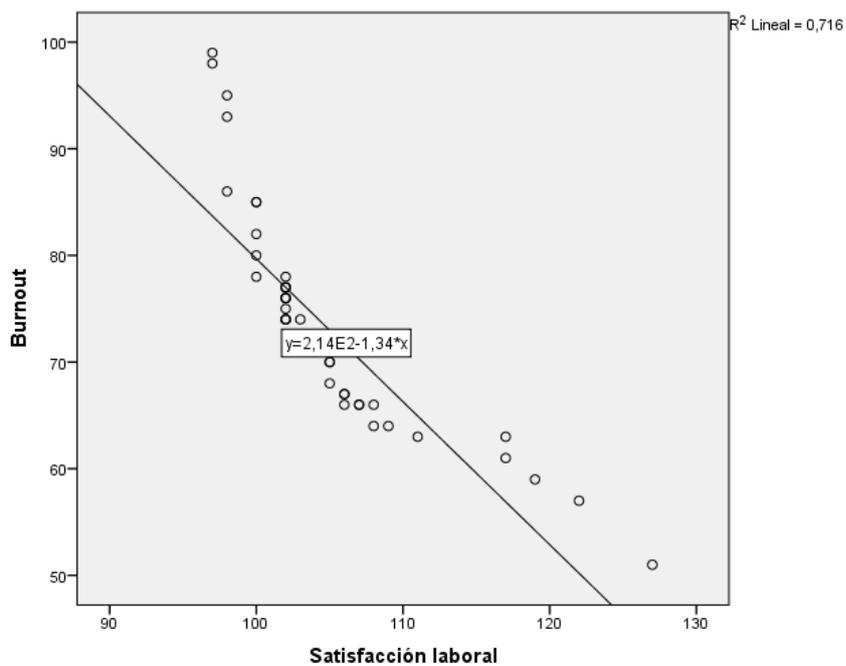


Tabla 11. Correlación Rho de Spearman de la dimensión cansancio o agotamiento emocional del burnout y las dimensiones de la satisfacción laboral en los docentes de la Red educativa Chocope de la provincia de Ascope, 2017

		Agotamiento emocional	
Rho de Spearman	Condiciones físicas y/o materiales	Coeficiente de correlación	-,315*
		Sig. (bilateral)	.026
		N	50
	Beneficios laborales y/o remunerativos	Coeficiente de correlación	-,295*
		Sig. (bilateral)	.038
		N	50
	Políticas administrativas	Coeficiente de correlación	.049
		Sig. (bilateral)	.736
		N	50
Relaciones sociales	Coeficiente de correlación	-.271	
	Sig. (bilateral)	.057	
	N	50	
Desarrollo personal	Coeficiente de correlación	-.255	
	Sig. (bilateral)	.073	
	N	50	
Desempeño de tareas	Coeficiente de correlación	-.263	
	Sig. (bilateral)	.065	
	N	50	
Relación con la autoridad	Coeficiente de correlación	-,459**	
	Sig. (bilateral)	.001	
	N	50	

Fuente: reporte de resultados software SPSS versión 23

Tabla 12. Correlación Rho de Spearman de la dimensión despersonalización del burnout y las dimensiones de la satisfacción laboral en los docentes de la Red educativa Chocope de la provincia de Ascope, 2017.

		Despersonalización
Condiciones físicas y/o materiales	Coeficiente de correlación	-,498**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	50
Beneficios laborales y/o remunerativos	Coeficiente de correlación	-.206
	Sig. (bilateral)	.151
	N	50
Políticas administrativas	Coeficiente de correlación	.176
	Sig. (bilateral)	.220
	N	50
Relaciones sociales	Coeficiente de correlación	-.220
	Sig. (bilateral)	.125
	N	50
Desarrollo personal	Coeficiente de correlación	-,442**
	Sig. (bilateral)	.001
	N	50
Desempeño de tareas	Coeficiente de correlación	.035
	Sig. (bilateral)	.811
	N	50
Relación con la autoridad	Coeficiente de correlación	-.104
	Sig. (bilateral)	.471
	N	50

Fuente: reporte de resultados software SPSS versión 23

Tabla 13. Correlación Rho de Spearman de la dimensión realización personal del burnout y las dimensiones de la satisfacción laboral en los docentes de la Red educativa Chocope de la provincia de Ascope, 2017.

		Realización personal	
Rho de Spearman	Condiciones físicas y/o materiales	Coeficiente de correlación	.017
		Sig. (bilateral)	.906
		N	50
	Beneficios laborales y/o remunerativos	Coeficiente de correlación	-.097
		Sig. (bilateral)	.504
		N	50
	Políticas administrativas	Coeficiente de correlación	.061
		Sig. (bilateral)	.672
		N	50
	Relaciones sociales	Coeficiente de correlación	.041
		Sig. (bilateral)	.780
		N	50
	Desarrollo personal	Coeficiente de correlación	.028
		Sig. (bilateral)	.845
		N	50
	Desempeño de tareas	Coeficiente de correlación	-.123
		Sig. (bilateral)	.393
		N	50
	Relación con la autoridad	Coeficiente de correlación	-.009
		Sig. (bilateral)	.950
		N	50

La tabla 11, muestra la Correlación Rho de Spearman de la dimensión agotamiento emocional del burnout y las dimensiones de la satisfacción laboral en los docentes de la Red educativa Chocope de la provincia de Ascope, 2017, vemos que existe correlación baja e inversa significativa entre la dimensión condiciones físicas y/o materiales ($r_s=-0.315$; $p<0.05$), también observamos que existe relación baja e inversa significativa con la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos ($r_s=-0.295$; $p<0.05$), y por último observamos que existe relación moderada inversa significativa con la dimensión relación con la autoridad ($r_s=-0.495$; $p<0.05$).

La tabla 12, muestra la Correlación Rho de Spearman de la dimensión despersonalización del burnout y las dimensiones de la satisfacción laboral en los docentes de la Red educativa Chocope de la provincia de Ascope, 2017, vemos que existe correlaciones moderada inversa significativa con la dimensión condiciones físicas y/o materiales ($r_s=-0.498$; $p<0.05$), también observamos que existe relación moderada inversa significativa con la dimensión desarrollo personal ($r_s=-0.442$; $p<0.05$).

La tabla 13, muestra la Correlación Rho de Spearman de la dimensión realización personal del Burnout y las dimensiones de la satisfacción laboral en los docentes de la Red educativa Chocope de la provincia de Ascope, 2017, vemos que no existe relación significativa entre las dimensiones de la satisfacción laboral.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

La docencia es considerada una profesión particularmente estresante, que afecta a la salud y al bienestar personal como la satisfacción laboral de los docentes ya que esta requiere de gran responsabilidad, relaciones interpersonales y exigencias sociales. Como lo afirma Palma (2005), la satisfacción laboral es la actitud hacia el trabajo expresando cuan agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. Por ello, el presente estudio estuvo orientado a determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en docentes de la Red educativa Chocope de la provincia de Ascope, participando 50 profesionales de educación, aplicándose para medir del Síndrome de Burnout el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory y para conocer la satisfacción laboral la Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC).

A partir de los resultados que se obtuvieron en este estudio luego de aplicar los instrumentos, se acepta la hipótesis general que establece que existe relación de dependencia entre burnout y satisfacción laboral en los docentes pertenecientes de la Red de Chocope, Ascope, 2017. Además, se consideraron las dimensiones de ambas variables, sus indicadores y factores en la población respectiva.

La presente investigación halló que los docentes presentaron una prevalencia de síndrome de burnout en el 92% en el nivel medio y el 8% un nivel alto, en cuanto a la segunda variable se encontró que el 90% se encuentra en una parcial insatisfacción laboral y el 10% restante en una regular satisfacción laboral. Este hallazgo es consistente con varias investigaciones previas. Por ejemplo, Grajeda, A. y Navarro, V. (2016) en su estudio, burnout y satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas estatales de secundaria del distrito de Chancay, Lima, 2016 encontraron, en cuanto al burnout, que la mayoría (80.8%) de docentes se encuentran en un nivel medio y en satisfacción laboral con un 62.3% se evidencia en un nivel parcial.

Con respecto a las dimensiones del burnout, el presente trabajo halló que la gran parte de los docentes, un 72% se encuentra en un nivel medio de agotamiento emocional en despersonalización el 58% se encuentra en un nivel bajo, frente a un 42% en un nivel medio que se siente con actitudes negativas frente a sus estudiantes y

un 84% de docentes se sienten realizados personalmente; en cuanto a la variable satisfacción laboral se sienten satisfechos de manera regular en beneficios laborales (98%), políticas administrativas(88%), relaciones sociales (96%), y parcial insatisfacción laboral respecto a dimensiones como condiciones físicas y/o materiales (74%), desarrollo personal (58%), desempeño de tareas (52%)y relación con la autoridad (80%), por su parte Díaz, S. (2012) afirma haber encontrado niveles regulares de satisfacción laboral en las dos poblaciones y niveles bajos de síndrome de Burnout.

En relación al objetivo general se determinó que las variables burnout y la satisfacción laboral tienen una correlación significativa, muy alta e inversa, coincidiendo con Mendoza, M. (2016), Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en Enfermería en El Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Lima, 2017, el cual evidencia que existe una relación significativa inversa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en Enfermería en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Es decir, que a menores niveles de síndrome de burnout habrá mayores niveles de satisfacción laboral.

Al considerar cada una de las dimensiones de los factores de la satisfacción laboral Mendoza, M. encontró que la tarea es la que mejor predice el cansancio emocional, seguida de la dimensión de motivación, y en menor medida por la autorrealización. En el presente trabajo es la relación con la autoridad (80%), es la que predice el cansancio emocional, seguida de las condiciones físicas y/o materiales (74%), desarrollo personal (58%) y desempeño de tareas (52%) en las que obtuvo una parcial insatisfacción laboral.

Además, Agüero, E. (2016) en su trabajo Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores de un Centro de Diagnóstico Por Imagen. Valencia, Carabobo. Período enero-diciembre 2016, asevera que existe correlación positiva entre la Satisfacción Laboral y la dimensión realización personal del síndrome de burnout, así como el agotamiento y la despersonalización están inversamente correlacionados con la satisfacción laboral general. Así también, Alegre, R. (2017) indica que existe

una relación estadísticamente significativa entre la variable satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de burnout, concluyendo que existen factores intrínsecos y extrínsecos que están relacionados con satisfacción laboral, y en caso de ausencia generan burnout.

Por su lado, Unamuno, M. (2015) en su estudio, Relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en docentes de Educación Primaria de escuelas estatales, de la zona sur del Conurbano bonaerense, encontró que existe una correlación negativa entre la Satisfacción laboral y las dimensiones del Burnout “Agotamiento Emocional” y “Despersonalización” y una correlación positiva entre la dimensión “Realización Personal” y la Satisfacción laboral,

Asimismo, Díaz, S. (2012) en su trabajo, Satisfacción laboral y síndrome de burnout entre el personal de un policlínico y en el de una comunidad local de administración de salud, distrito la Victoria, Chiclayo-2012, concluye que el nivel de Satisfacción Laboral en el personal de ambos establecimientos es regular, no obstante, en el caso del Policlínico se encontraron niveles de parcial insatisfacción según los factores: políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de tareas. El nivel de las dimensiones de Síndrome de Burnout en ambos casos es bajo respecto a agotamiento emocional y despersonalización, y alto en la dimensión realización personal.

En el presente trabajo es importante destacar que, si bien el nivel de agotamiento emocional y las condiciones físicas y/o materiales, así mismo entre el agotamiento emocional y los beneficios laborales y/o remunerativos existe una relación inversa “Baja” lo cual es un buen indicador, se debe prestar atención a otros, que no son tan favorables y en las cuales se determinó una relación inversa moderada como son, el nivel de agotamiento emocional y la relación con la autoridad, es decir, si no existe una buena relación con la autoridad, mayor presencia de agotamiento emocional; entre despersonalización y el desarrollo personal, es decir a mayor escala de despersonalización menor desarrollo personal y finalmente entre la despersonalización y las condiciones físicas y/o materiales.

Finalmente, se considera que esta investigación es un aporte que permitió conocer el nivel en el que afecta el Síndrome de Burnout a los docentes pertenecientes de la Red de Chocope, Ascope, 2017, así también cómo éste se relaciona y afecta a su satisfacción laboral. Se espera que los datos proporcionados sirvan de base para posteriores programas de acción y promoción de la salud mental dentro de las instituciones educativas con el objeto de brindar herramientas efectivas al personal docente y directivo y que resulten de utilidad para lograr la satisfacción dentro de su ámbito laboral, pues un docente con alto nivel de satisfacción laboral estará en mejores condiciones de salud física y psicológica, lo que redundará en una mayor eficiencia y eficacia de su tarea, disminuirá su frustración y mejorará su afrontamiento del estrés, evitando el estrés crónico.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En función a los resultados obtenidos en la presente investigación, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- En relación al objetivo general se determinó que las variables burnout y la satisfacción laboral tienen una relación significativa, muy alta e inversa ($r_s = -0.999$; $p < 0.05$).
- Los niveles de burnout en los docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017, es de 92% encontrándose en un nivel medio y solo el 8% en nivel alto.
- La satisfacción laboral en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017 es en la mayoría, el 90% se encuentra en una parcial insatisfacción laboral y el 10% restante se encontró con una regular satisfacción laboral.
- Se determinó una relación inversa baja existente entre el agotamiento emocional y las condiciones físicas y/o materiales en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017. ($r_s = -0.315$; $p < 0.05$).
- Se determinó una relación inversa baja entre el agotamiento emocional y los beneficios laborales y/o remunerativos en docentes de la Red educativa Chocope de la provincia de Ascope, 2017. ($r_s = -0.295$; $p < 0.05$).
- No existe relación entre el agotamiento emocional y las políticas administrativas en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.
- No existe relación entre el agotamiento emocional y las relaciones sociales en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.
- No existe relación entre el agotamiento emocional y el desempeño de tareas en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.

- Se determinó una relación inversa moderada entre el agotamiento emocional y la relación con la autoridad en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017 ($r_s=-0.459$; $p<0.05$).
- Se determinó que existe una relación inversa moderada entre la despersonalización y las condiciones físicas en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017 ($r_s=-0.498$; $p<0.05$).
- No existe relación entre la despersonalización y los beneficios laborales y/o remunerativos en docentes de la Red educativa Chocope, de la provincia de Ascope, 2017.
- No existe relación entre la despersonalización y las políticas administrativas en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.
- No existe relación entre la despersonalización y las relaciones sociales en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.
- Se determinó una relación inversa moderada entre la despersonalización y el desarrollo personal en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017. ($r_s=-0.442$; $p<0.05$).
- No existe relación que existe entre la despersonalización y el desempeño de tareas en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.
- No existe relación entre la despersonalización y la relación con la autoridad en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.
- No existe relación entre la realización personal y las condiciones físicas y/o materiales en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.
- No existe relación entre la realización personal y los beneficios laborales y/o remunerativos en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.

- No existe relación entre la realización personal y las políticas administrativas en docentes del ámbito rural de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.
- No existe relación entre la realización personal y el desarrollo personal de los docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.
- No existe relación entre la despersonalización y el desempeño de tareas en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.
- No existe relación entre la despersonalización y la relación con la autoridad en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope, 2017.

Concluida la investigación y analizados los resultados se proponen las siguientes recomendaciones:

- Generar programas de mejora con el fin de promover cambios dentro del ámbito educativo del país ya que los docentes tienen la responsabilidad del proceso de formación de los estudiantes.
- Se recomienda a la Ugel -Ascope programar capacitaciones con personal calificado con el objetivo de que los docentes tengan conocimiento del síndrome y sus desencadenantes, manifestaciones y estrategias para enfrentarlo, que permita una autoevaluación y cuidado.
- Se sugiere a los directores de las instituciones educativas de la Red educativa Chocope en coordinación con el departamento de tutoría de la Ugel Ascope implementar estrategias para mejorar la satisfacción laboral de los docentes, eliminando o disminuyendo los estresores del entorno que dan lugar al desarrollo del síndrome y que a su vez se verá reflejado en una mayor calidad educativa.
- Realizar investigaciones que valore la relevancia de los programas de prevención y tratamiento del Síndrome de Burnout que favorezcan a los profesionales de educación con la finalidad de mejorar sus niveles de satisfacción laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agüero, E. (2016). *Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores de un Centro de Diagnóstico Por Imagen*. Valencia, Carabobo. Período enero-diciembre 2016. (Tesis de especialización). Universidad de Carabobo. Valencia, Carabobo. Valencia.
- Alegre, R. (2017). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en capacitadores de una empresa de call center de lima metropolitana*. (Tesis para título profesional). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú.
- Blum, M. y Naylor, J. (1990). *Psicología industrial: Sus fundamentos teóricos y sociales*. México, D.F: Trillas.
- Calabrese, G. (2006). Impacto del estrés laboral en el anestesiólogo. *Rev. Colombiana de Anestesiología*, 34, 233-240.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México DF: McGraw Hill Interamericana.
- Diaz, S. (2012). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout entre el personal de un policlínico y en el de una comunidad local de administración de salud. distrito la victoria, Chiclayo – 2012* (Tesis para título profesional). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Figueiredo, H., Grau, E., Gil, P. y García, J. (2012). Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Psicothema*, 24(2), 271-276. Recuperado de <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=4010>
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30 (1), 159-165.
- Gil-Monte, P. R. (2006). El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). *Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. España: Pirámide.

- Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid, España: Editorial Síntesis.
- Grajeda, A. y Navarro, V. (2016). Burnout y satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas estatales de secundaria del distrito de Chancay, Lima, 2016. (Tesis para título profesional). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1193?show=full>
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2014) *Metodología de la investigación*-6a-ed. México DF: McGraw. Hill.
- Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. (1968). *¿Cómo motiva usted a sus empleados?* Harvard Business Review, 46, 53-62.
- Hoppock, R. *Job Satisfaction*. Harper Ed. United States, 1935.
- Katz, D. (1990). *Psicología Social de las organizaciones*. 2a ed. México: Trillas. 1990.
- Locke, E.A. (1976). *La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo*, en Dunnette. Manual de psicología industrial y organizacional. Rand Mc Nally college Ed. (Estados Unidos, Chicago, 1976). 607 pág.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Maslow, A. (1954): *Motivación y personalidad*. Barcelona: Sagitario.
- Mendoza, M. (2017). *Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en Enfermería en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas*. Lima, 2017. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.
- Palma, S. (1999). *Escala Satisfacción Laboral. SL-SPC*. Lima, Perú: Editorial Cartolan Eirl.

- Peinado, A. y Garcés, E. (1998). Burnout en cuidadores principales de pacientes con Alzheimer: el síndrome del asistente desasistido. *Anales de Psicología*, 14(1), 83-93. Recuperado de https://www.um.es/analesps/v14/v14_1/mv08v14-1.pdf
- Pines, A. y Aronson, E. (1988). *Career Burnout*. New York: Macmillan Inc.
- Robbins, S. (1998). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall, 8ª ed.
- Schwartzmann, L. (2004). Estrés Laboral. Síndrome de Desgaste (quemado), Depresión: ¿Estamos hablando de lo mismo? *Ajayu*, 8(29). 62-100. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4615/461545466004.pdf>
- Unamuno, M. (2015). *Relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en docentes de Educación Primaria de escuelas estatales, de la zona sur del Conurbano bonaerense*. (Tesis para título profesional). Universidad Argentina de la Empresa. Buenos Aires.

ANEXOS Y APÉNDICE

En la siguiente figura se muestra los resultados obtenidos de los niveles del Burnout en docentes de la red educativa Chocope, provincia de Ascope-2017. Podemos observar que la mayoría el 92% se encontró en la categoría media y el 8% en la categoría alto.

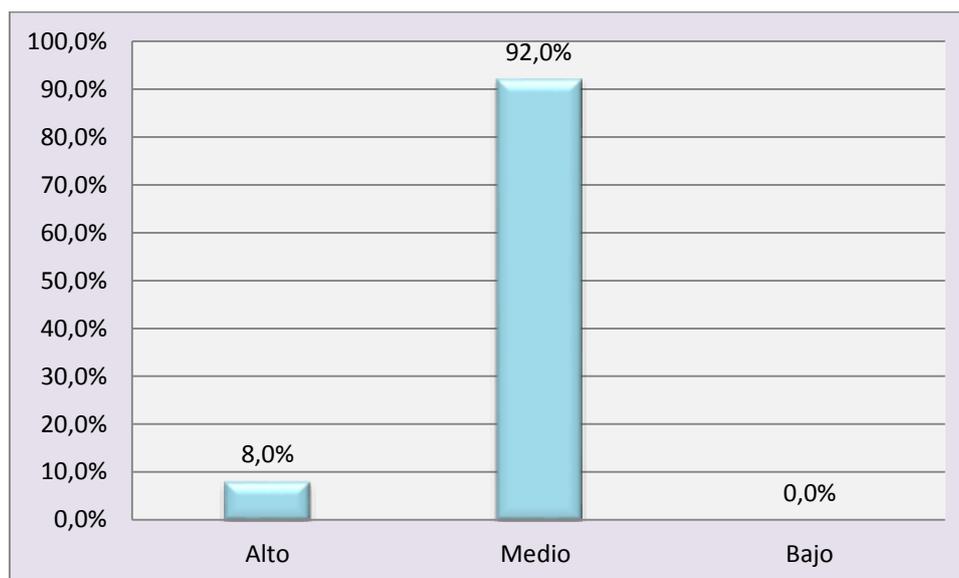


Figura 1. Burnout en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope-2017

Fuente: Tabla N° 1

En la figura 2, muestra las dimensiones de los niveles de Burnout en docentes de la red educativa Chocope, provincia de Ascope-2017. En la dimensión cansancio observamos que el 72% se encuentra en el nivel medio, en una escala igual en el nivel alto y bajo un 14%, respecto a la dimensión despersonalización la mayoría de los evaluados se encuentran en el nivel bajo con un 58% y un 42% en un nivel medio; por último, en la dimensión realización personal el 84% se encuentran en una escala alta y el 16% en escala media. Lo mismo podemos observar en la siguiente figura:

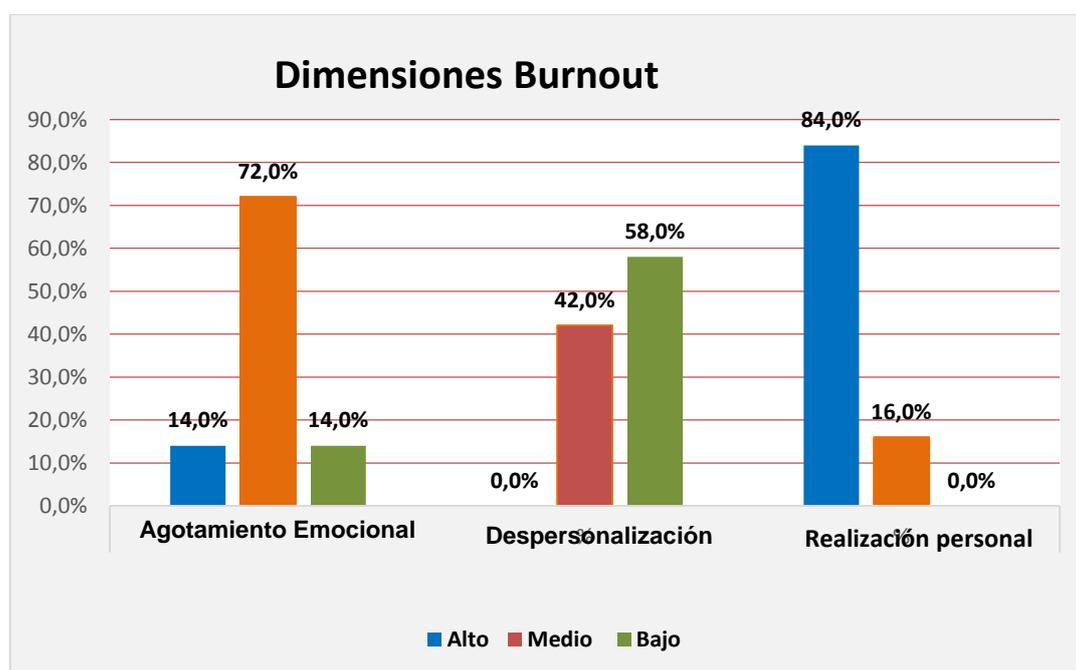


Figura 2. Dimensiones Burnout en docentes de la red educativa Chocope, provincia de Ascope-2017

Fuente: Tabla N° 2

En la figura 3 se muestra la satisfacción laboral de los docentes, se observa que la mayoría el 90% se encuentra en la categoría parcial insatisfacción laboral y el 10% restante se encuentra en regular. Lo mismo podemos apreciar en la siguiente figura:

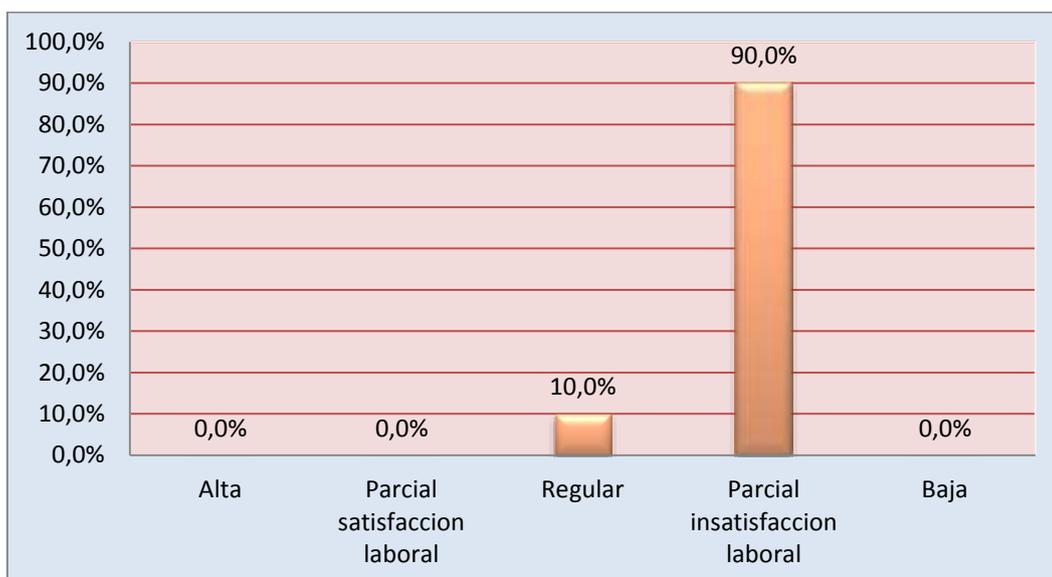


Figura 3. Satisfacción laboral en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope-2017

Fuente: Tabla N° 3

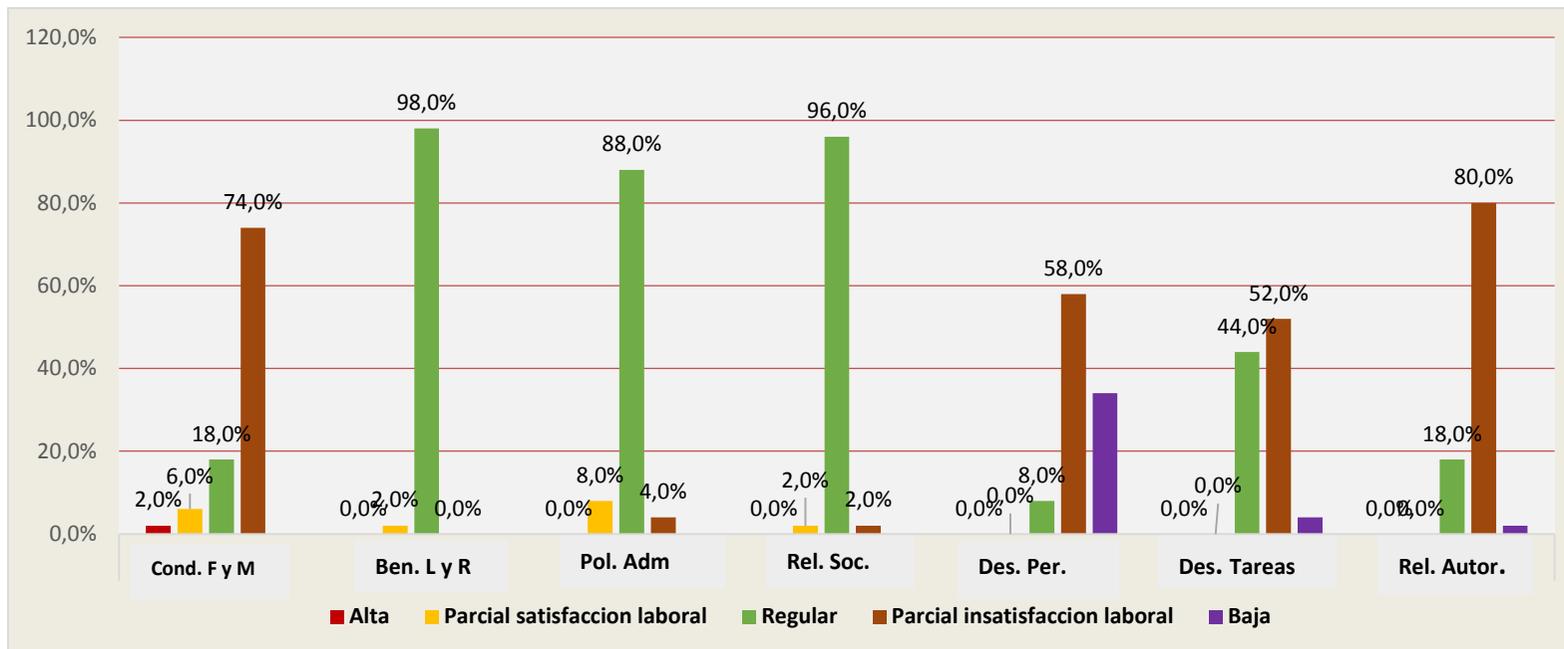


Figura 4. Dimensiones de la satisfacción laboral en docentes de la Red educativa Chocope, provincia de Ascope-2017

Fuente: Tabla N° 4

FICHA TÉCNICA

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) (Maslach, C. y Jackson, S.E. 1981; 1986) (Seisdedos, 1997) Por: Fernando Mansilla Izquierdo.

El Maslach Burnout Inventory (MBI) es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo.

Es el instrumento que ha generado un mayor volumen de estudios e investigaciones, formado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert.

El sujeto valora, mediante un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems.

La factorización de los 22 ítems arroja en la mayoría de los trabajos 3 factores que son denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo. Los tres factores han sido obtenidos con muestras de diferentes colectivos profesionales. Estos factores constituyen las tres subescalas del MBI.

La subescala de Agotamiento Emocional (AE)

Sus elementos describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo; el elemento con mayor saturación contiene una expresión clara de dicho sentimiento: 1. “Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo”

Está formada por 9 ítems que refieren la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo;

La subescala de Despersonalización (Despersonalization) (DP)

Los elementos de esta escala describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional.

Tanto en esta como en la escala anterior, los profesionales con puntuaciones altas presentan grados elevados de vivencia del síndrome del estrés laboral asistencial.

Como algunos de sus elementos presentan pequeñas saturaciones en la otra escala, se observan pequeñas correlaciones entre ambas dimensiones. Es decir; aunque son medidas separadas, están relacionadas y se presentan como aspectos del síndrome.

Está formada por 5 ítems que describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención; y

La subescala de Realización Personal en el trabajo (Personal Accomplishment) (PA)

Esta escala contiene elementos que describen sentimientos de competencia y "éxito en el trabajo propio con personas. En contraste con las otras dos escalas, las puntuaciones bajas con indicadores del síndrome; pero es independiente de ellas y sus elementos no tienen pesos negativos en ellas. La variable puede ser considerada como lo opuesto al Cansancio emocional y a la Despersonalización. Sin embargo, se observan correlaciones bajas con las otras dos escalas.

En la última versión original del MBI se evalúa únicamente la dimensión de frecuencia; se tomó esta decisión por dos razones: 1° Este formato es menos usual en otros instrumentos de medida de las actitudes y los sentimientos; con ello se minimiza la posible correlación espuria del MBI con esas medidas debida a la semejanza de formato de respuesta; 2° Los siete puntos del continuo de frecuencia (escala de 0 a 6) están muy claramente definidos para el examinado y le presentan una gama de respuestas bastante usual.

Está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo.

Tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional.

Mientras que en las subescalas de Agotamiento Emocional y Despersonalización puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la subescala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse.

Se deben mantener separadas las puntuaciones de cada subescala y no combinarlas en una puntuación única porque no está claro si las tres pesan igual en esa puntuación única o en qué medida lo hacen. En cuanto al resultado, tanto el constructor de quemarse como cada una de sus dimensiones son consideradas como variables continuas, y las puntuaciones de los sujetos son clasificadas mediante un sistema de percentiles para cada escala.

Los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría “alto”, entre el percentil 75 y el 25 en la categoría “medio” y por debajo del percentil 25 en la categoría “bajo”.

CORRECCIÓN DE LA PRUEBA

Subescala de Agotamiento Emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.

La conforman los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome.

La puntuación máxima es de 54 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es el cansancio emocional y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

Subescala de Despersonalización. Está formada por 5 ítems, que son los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 30 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la despersonalización y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

Subescala de Realización Personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. La Realización Personal está conformada por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. La puntuación máxima es de 48 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la realización personal, porque en este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto.

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad. Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33, media entre 34 y 66 y alta entre 67 y 99.

Aunque no hay puntuaciones de corte a nivel clínico para medir la existencia o no de burnout, puntuaciones altas en Agotamiento emocional y Despersonalización y baja en Realización Personal definen el síndrome. Aunque también el punto de corte puede establecerse según los siguientes criterios:

En la subescala de agotamiento Emocional (AE) puntuaciones de 27 o superiores serían indicativas de un alto nivel de burnout, el intervalo entre 19 y 26 corresponderían a puntuaciones intermedias siendo las puntuaciones por debajo de 19 indicativas de niveles de burnout bajos o muy bajo.

En la subescala de Despersonalización (D) puntuaciones superiores a 10 serían nivel alto, de 6 a 9 medio y menor de 6 bajo grado de despersonalización.

En la subescala de Realización Personal (RP) funciona en sentido contrario a las anteriores; y así de 0 a 30 puntos indicaría baja realización personal, de 34 a 39 intermedia y superior a 40, sensación de logro.

MBI (Inventario de burnout de Maslach) A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo una cruz en la casilla correspondiente y número que considere más adecuado.

ESCALA MASLACH
ENCUESTA PERSONAL

EDAD.....SEXO.....AÑOS DE SERVICIO.....Fecha.....

A continuación, encontrarás 22 frases relacionadas con los sentimientos que Ud. experimenta en su trabajo. Lea con detenimiento cada frase y corresponda marcando a cada casilla según la numeración de la tabla que corresponda a frecuencia con la que ha tenido dicho sentimiento. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

Nunca: 0

Una vez a la semana: 4

Pocas veces al año o menos: 1

Pocas veces a la semana: 5

Algunas veces al mes: 3

Diariamente: 6

	PENSAMIENTO	
01	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	
02	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	
03	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.	
04	Comprendo fácilmente como se sienten los alumnos.	
05	Trato a algunos alumnos como si fueran objetos impersonales.	
06	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.	
07	Trato muy eficazmente los problemas de los alumnos.	
08	Me siento “quemado” por mi trabajo	
09	Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	
11	Me preocupa que hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.	
12	Me siento muy activo	
13	Me siento frustrado por mi trabajo	
14	Creo que estoy trabajando demasiado.	

15	Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis estudiantes.	
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	
17	Puedo crear con facilidad una atmósfera relajada con mis alumnos.	
18	Me siento estimulado después haber trabajado con mis alumnos.	
19	He consigo muchas cosas útiles en mi profesión.	
20	Me siento acabado.	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22	Siento que los alumnos me culpan por alguno de sus problemas.	

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC

I. FICHA TÉCNICA

- a. Nombre del Test: Escala de satisfacción Laboral
- b. Nombre del Autor: Sonia Palma Carrillo.
- c. Particularidad: Instrumento de exploración Psicológico.
- d. Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores.
- e. Estructuración: La prueba tiene 7 factores:

La escala de Satisfacción Laboral – SL-SPC (1999) de Sonia Palma Carrillo, fue estandarizada en Perú-Lima por Sonia Palma Carrillo. Tiene un ámbito de aplicación en adultos de 18 años a más tanto en varones como en mujeres y una forma de administración individual o colectiva. Teniendo como objetivo medir el nivel de satisfacción laboral en entidades u organizaciones de acuerdo a los factores de dicha escala. Asimismo, la aplicación de la escala es ejecutada en 20 minutos y está conformada por 36 ítems asociados a 7 factores distribuidos de la siguiente manera: Condiciones Físicas y/o Materiales (5 ítems), Beneficios Laborales y/o Remunerativos (4 ítems), Políticas Administrativas (5 ítems), Relaciones Sociales (4 ítems), Desarrollo Personal (6 ítems), Desempeño de Tareas (6 ítems)

II. CARACTERÍSTICAS DEL INVENTARIO

- a. Escala tipo Likert.
- b. Consta de 36 ítems.
- c. Administración: individual y colectiva.
- d. Tiempo: Aproximadamente 20 minutos.
- e. Utilidad: Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.
- f. Edad: 18 en adelante.
- g. Datos Normativos: Se utilizan los datos proporcionados por la muestra original expresados en percentiles.

III. CALIFICACIÓN:

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180. Los puntajes altos significan una "satisfacción frente al trabajo" y los puntajes bajos una "insatisfacción frente al trabajo".

Los puntajes se asignan como sigue:

TA	Totalmente de acuerdo.	5 puntos
A	De acuerdo.	4 puntos
I	Indeciso.	3 puntos
D	En desacuerdo.	2 puntos
TD	Totalmente en desacuerdo.	1 punto

En el caso de ítems negativos (aquellos que poseen un asterisco en la hoja de respuestas), invertir la puntuación antes de realizar la sumatoria total y por factores.

Para obtener puntajes parciales por áreas, tomar en cuenta lo siguiente:

Distribución de ítems:

Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales	1, 13, 21, 28, 32
Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos	2, 7, 14, 22
Factor III: Políticas Administrativas	8, 15, 17, 23, 33
Factor IV: Relaciones Sociales	3, 9, 16, 24
Factor V: Desarrollo Personal	4, 10, 18, 25, 29, 34
Factor VI: Desempeño de Tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35
Factor VII: Relación con la Autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36

CATEGORÍAS DIAGNÓSTICAS ESCALA SL-SPC

SATISFACCIÓN LABORAL	F A C T O R E S							P.T.
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
Alta	23 ó +	18 ó +	23 ó +	19 ó +	29 ó +	29 ó +	29 ó +	168 ó +
Parcial Satisfacción Laboral	20 a 22	15 a 17	20 a 22	17 a 18	26 a 28	26 a 28	25 a 28	149 a 167
Regular	15 a 19	9 a 14	15 a 19	12 a 16	19 a 25	20 a 25	19 a 24	112 a 148
Parcial Insatisfacción Laboral	11 a 14	7 a 8	11 a 14	8 a 11	14 a 18	14 a 19	14 a 18	93 a 111
Baja	10 ó -	6 ó -	10 ó -	7 ó -	13 ó -	13 ó -	13 ó -	92 ó -

IV. INTERPRETACIÓN

Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales

Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos

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

Factor III: Políticas Administrativas

El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

Factor IV: Relaciones Sociales

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

Factor V: Desarrollo Personal

Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

Factor VI: Desempeño de Tareas

La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

Factor VII: Relación con la Autoridad

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

