



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Burnout y satisfacción laboral en docentes de Instituciones Educativas
Estatales de secundaria del distrito de Chancay – Lima, 2016.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
PSICOLOGÍA**

AUTORA:

Vilma Del Carmen Navarro Espinoza

ASESOR:

Mg. Alex Grajeda Montalvo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Comportamiento Organizacional

LIMA – PERÚ

2016

MG. MONTERO ORDINOLA, JUAN CARLOS

Presidente

LIC. PACAYA TAMINCHE, ALEXANDER

Vocal

MG. MANRRIQUE TAPIA, CÉSAR

Secretario

Dedicatoria

En memoria de mi Padre y de mi abuelo, quienes siempre soñaron con verme como una profesional realizada, al igual que mi adorada madre, quien todo el tiempo me alentó y dió las fuerzas necesarias para culminar el presente trabajo. A Dios quien siempre guió y cuidó mi camino.

Agradecimiento

A las autoridades de las instituciones, las cuales me permitieron y dieron la oportunidad de realizar mi trabajo.

A mi madre y amistades quienes con su compañía, apoyo y aliento que me brindaron contribuyeron a que culminara mi investigación.

A la vida, por enseñarme que un nuevo día es una oportunidad para hacer las cosas mejor que ayer.

Declaración de autenticidad

Yo, Vilma Del Carmen Navarro Espinoza, con DNI N° 74252202, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la universidad César Vallejo.

Lima, Junio del 2016.

Vilma Del Carmen Navarro Espinoza

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada: *Burnout y satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas estatales de secundaria del distrito de Chancay – Lima, 2016*. La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Psicología.

En el presente trabajo son descritos los hallazgos del estudio, el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre el síndrome de *burnout* y la satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas estatales de secundaria del distrito de Chancay. El mismo que fue evaluado por medio de los instrumentos: *Maslach burnout inventory - MBI* y la *Escala de satisfacción laboral – SPC*.

Vilma Del Carmen Navarro Espinoza

Índice

| | |
|---|-----|
| Página de Jurado | II |
| Dedicatoria | III |
| Agradecimiento | IV |
| Declaración de autenticidad | V |
| Presentación | VI |
| Índice | VII |
| Resumen | IX |
| Abstract | X |
| I. Introducción | 11 |
| 1.1 Realidad Problemática | 12 |
| 1.2 Trabajo previos | 13 |
| 1.3 Teorías relacionadas al tema | 16 |
| 1.3.1 Síndrome de <i>burnout</i> | 16 |
| 1.3.2 Definición | 16 |
| 1.3.3 Dimensiones | 16 |
| 1.3.4 Modelos | 17 |
| 1.3.5 Estresores organizacionales | 19 |
| 1.3.6 Satisfacción laboral | 21 |
| 1.3.8 Dimensiones | 22 |
| 1.3.9 Efectos de la satisfacción laboral | 23 |
| 1.3.10 Teorías sobre satisfacción laboral | 23 |

| | |
|--|----|
| 1.3.11 La satisfacción desde la educación | 24 |
| 1.4 Formulación del problema | 24 |
| 1.5 Justificación del estudio | 24 |
| 1.6 Hipótesis | 26 |
| 1.7 Objetivos | 26 |
| II. Método | 28 |
| 2.1 Diseño de Investigación | 29 |
| 2.2 Variables, Operacionalización | 30 |
| 2.3 Población, muestra y muestreo | 32 |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 33 |
| 2.5 Métodos de análisis de datos | 38 |
| 2.6 Aspectos éticos | 38 |
| III. Resultados | 39 |
| IV. Discusión | 48 |
| V. Conclusiones | 52 |
| VI. Recomendaciones | 54 |
| VII. Referencias | 56 |
| ✓ Anexo 1: Inventario de <i>burnout</i> | 62 |
| ✓ Anexo 2: Escala de satisfacción laboral SL / SPC | 63 |
| ✓ Anexo 3: Consentimiento informado | 64 |
| ✓ Anexo 4: Permisos | 65 |

Resumen

En el presente estudio se tuvo de objetivo determinar la relación entre el síndrome de *burnout* y la satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas estatales de secundaria del distrito de Chancay - 2016. El tipo de investigación fue descriptiva - correlacional, puesto que se describieron los niveles y relaciones que existen entre las variables a través del diseño no experimental – transversal. La muestra de la presente investigación fue no probabilista e intencional la misma que se conformó por 180 docentes de todas las edades y de ambos sexos, tanto nombrados como contratados. Los instrumentos que se utilizaron para medir el síndrome de *burnout* y la satisfacción laboral fueron el *Maslach burnout inventory - MBI* y la *Escala de satisfacción laboral – SPC*. Los resultados de ambos instrumentos mostraron que no existe relación significativa entre el síndrome de *burnout* y la satisfacción laboral, sin embargo sí existe una correlación significativa media negativa entre la variable *burnout* y la dimensión de satisfacción laboral llamado desarrollo personal con una significancia a nivel -0.194. Así mismo también se halló 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 referente a la satisfacción laboral con un 62.3% se evidencia un nivel parcial.

Palabras clave: *Síndrome de burnout, satisfacción laboral, desarrollo personal, desempeño de tareas.*

Abstract

In the present study aimed at determining the relationship between *burnout* syndrome and job satisfaction for teachers of state educational institutions secondary district of Chancay it was - 2016. The research was descriptive - correlational, as described the levels and relationship between the variables through non-experimental design - cross. The sample of this research here was no probabilistic and intentional the same as that formed by 180 teachers of all ages and both sexes, both named as hired. The instruments used to measure *burnout* syndrome and job satisfaction were the *Maslach burnout inventory - MBI* and *Job satisfaction scale - SPC*. The results of both instruments show that there is no significant relationship between *burnout* syndrome and job satisfaction, however if there is a negative significant correlation between average variable and *burnout* dimension called Personal Development Job satisfaction with a significance level -0194 . Also a negative average significant correlation was also found between *burnout* and job satisfaction dimension called Performance tasks, with a significance level - 0180. Regarding levels syndrome mostly teachers (80.8%) are with an average level of *burnout* and job satisfaction concerning a 62.3% level partial evidence.

Key words: *Burnout Syndrome, job satisfaction, personal development, job performance.*

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

Por los años 70's y 80's se conocía al síndrome *burnout*, como un estado; sin embargo, hoy en día, se conoce como el proceso por el cual ocurren tres hechos significativos, y es la clara respuesta frente al estrés laboral crónico sufrido por profesionales de todo tipo, dicho proceso es expresado y denominado como dimensiones del *burnout* según Maslach & Jackson (1981), el mismo que las define. A la primera dimensión como actitudes desagradables hacia las personas, es decir, actitudes de despersonalización; a la segunda, como falta de realización personal y finalmente, a la tercera, como resultado, que es el agotamiento emocional.

El *burnout* fue caracterizado por un compendio específico de reacciones psicológicas que se ven conexos con estresores laborales crónicos, peculiares en las organizaciones de servicios humanos (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). En la actualidad existen variedad de estudios dentro y fuera del país, los cuales demuestran que los niveles de *burnout* son más altos en profesionales que mantienen trato directo con las personas, tales como: los doctores, los policías, personal sanitario y los profesores, pues ellos atienden a individuos que constantemente tienen demanda de atención (ciudadanía, alumnos, pacientes, etc.). Esta repetida situación puede conllevar a un deterioro en la calidad de vida de los profesionales; el primer índice de ello puede reflejarse en la insatisfacción laboral, seguido de irritabilidad, ansiedad, sentimientos de inferioridad, frustración, baja autoestima, desmotivación, cefaleas, dolores corporales, fatiga, etc.

Por otro lado, la apreciación que las personas tienen sobre su trabajo, puede ser bien llamada la satisfacción laboral, la cual nos permitiría conocer la relevancia que tienen los valores en las instituciones, que a su vez, son coherentes al momento de satisfacer las necesidades tanto físicas como psicológicas. Es así, como se ve diariamente reflejado en las organizaciones, ya que según se presenten diversas situaciones de importancia como las buenas o malas condiciones de trabajo, el clima laboral, la seguridad del empleo, la cultura organizacional, el propio desempeño de las actividades, y la relación que se mantiene con el jefe en el trabajo, podrían afectar en

nuestro entorno laboral y personal, definiendo el grado de satisfacción que se pueda tener respecto al trabajo.

Es entonces, cuando podemos dirigirnos al ámbito de la plana docente, donde al parecer la práctica de la docencia puede conllevar a tener riesgos laborales, de índole física, psicológica y social. Es de conocimiento de todos, que la salud es el bien máspreciado de cada ser, y debe analizarse las repercusiones que se puedan tener, especialmente en los alumnos, pues son sobre los que se ejerce la docencia. Este tema es de suma importancia ya que puede repercutir en la productividad de la plana docente.

Los estudiantes, juegan un papel especial, pues son ellos quienes brindan su disposición para estudiar, y dependerá mucho de ellos el alentar al docente a continuar su clase de tal o cual forma. De lo contrario, harían un ambiente hostil en el que el docente trabaje de manera incomoda. Por ejemplo, en las instituciones presentes, donde se llevó a cabo el estudio, existen a la vista algunos problemas, como deserción escolar, déficit de atención, falta de valores, baja autoestima, problemas de conducta, entre otros, lo cual obviamente genera algún tipo de conflicto a los docentes, para la adecuada realización de su labor dentro de la institución. Es por ello que se intuye, que la plana docente puede tener el Síndrome de *burnout* y ver disminuida su satisfacción laboral.

Finalmente, Ruiz y Páez en el 2001, realizaron una investigación en Colombia, reportando que a menor nivel de *burnout* mayor satisfacción laboral. Por ende, el síndrome de *burnout* y la satisfacción laboral están relacionados entre sí, en el plano de las organizaciones. Entonces es de suma importancia seguir investigando y descubriendo más características de dichas problemáticas, para así lograr incrementar nuevas formas de ayuda a los que padezcan de *burnout* e insatisfacción laboral, en este caso específico, al ámbito de la docencia.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Antecedentes internacionales

Hernández, Jiménez, Llergo, Mazzone y Perandrés (2014) investigaron acerca del síndrome de *burnout* y satisfacción laboral en el personal sanitario de España y Argentina. Tuvo el objetivo de conocer la prevalencia del *burnout* en España y Argentina, así como la relación con la insatisfacción laboral, la cual pareció ser provocada, entre otros factores, por dicho síndrome. Se midió a través de los instrumentos como el *Maslach burnout inventory – MBI* y el *Inventario de satisfacción laboral – ISL* *66. Se utilizó el estudio transversal, obteniendo que las dimensiones correspondientes al síndrome, tuvieron una puntuación significativamente más alta en la población española en las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización, en comparación con la de Argentina. Finalmente, no se halló correlación entre la satisfacción laboral y el síndrome.

Menghi y Oros (2014) estudiaron el síndrome de *burnout* y satisfacción laboral en docentes de nivel primario para evaluar el impacto en las dimensiones del síndrome de *burnout* en la satisfacción laboral de los docentes, a través de *Escala de satisfacción laboral para docentes (Esla-educación)* y del *Inventario de burnout de Maslach (MBI)*. Su metodología fue correlacional y en los resultados se vio que existe un efecto significativo de la satisfacción laboral sobre las diversas manifestaciones del síndrome. Los docentes más satisfechos con su trabajo mostraron puntuaciones más bajas en cansancio emocional y puntaje más altos en la dimensión de realización personal.

Rodríguez (2012) estudió el síndrome de *burnout* y la satisfacción laboral, en personal sanitario de un centro psiquiátrico buscando así determinar el estado de satisfacción laboral y *burnout*, a través de una evaluación sobre clima laboral con ayuda de la *Escala de satisfacción laboral font roja* y el *Maslach burnout inventory-human services survey*. La metodología que se utilizó fue de tipo cuantitativa, descriptiva y transversal. Finalmente, los resultados obtenidos señalaron que entre las áreas más valoradas está las relaciones interpersonales con los colegas, la satisfacción media global fue moderada (3.68), y en cuanto al *burnout* se obtuvo con 4.49% baja

realización personal, un elevado agotamiento emocional y despersonalización, afirmando que padecen de *burnout*.

Díaz, Stimolo, y Caro (2010) investigaron sobre el síndrome de *burnout* y la satisfacción laboral en personal sanitario de hospitales del sector público de Argentina y Córdoba, con el fin de establecer la prevalencia del *burnout* y el nivel de satisfacción laboral, mediante un cuestionario de satisfacción cual nos dio resultados que señalaron que existe personal con niveles de satisfacción: satisfecha y muy satisfecha. Pero a pesar de ello la cuarta parte del porcentaje total de la población sufre del síndrome.

1.2.2 Antecedentes nacionales

Díaz (2012) estudió el síndrome de *burnout* y la satisfacción laboral en trabajadores sanitarios de una localidad y otros de un policlínico en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2012, con el objetivo de establecer las diferencias del síndrome de *burnout* y el nivel de satisfacción laboral entre trabajadores sanitarios de una localidad y otros de un policlínico utilizando *la Escala de satisfacción laboral de Sonia Palma* y el *inventario burnout de Maslach*; se realizó un estudio aplicado, no experimental y transeccional, obteniéndose de resultado que no hay diferencia entre los trabajadores de los dos centros médicos. Se hallaron niveles bajos de síndrome de *burnout*. Y niveles regulares de satisfacción laboral.

Broncano (2010) investigó el síndrome de *burnout* y la satisfacción laboral en personal sanitario del área de emergencias y cuidados intensivos del hospital San Bartolomé, Cercado de Lima en el 2010, buscando establecer la relación entre la prevalencia de síndrome de *burnout* y la satisfacción laboral en personal sanitario del área de emergencias y cuidados Intensivos, con ayuda de la ficha de datos sociolaborales, el *cuestionario de satisfacción laboral S21/26 de J.L. Meliá* y el *Cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo (CESQT) de Pedro Gil Monte*; utilizando un estudio cuantitativo, descriptivo, prospectivo, transeccional y correlacional, finalmente se concluyó que no hay relación significativa entre la prevalencia de síndrome de *burnout* y satisfacción laboral en personal sanitario. Solo hay

relación significativa entre satisfacción laboral y síndrome de *burnout* en la dimensión ilusión por el trabajo.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Síndrome de *burnout*

1.3.2 Definición

El término “desgaste psíquico” (*burnout*) fue acuñado en primera instancia por Freudenberger (1974) para definir el estado específico de agotamiento tanto psicológico como físico en empleadores sanitarios. Sin embargo este término recién cobra realce en 1977, cuando Maslach lo utiliza en evento de la *Asociación Americana de los Psicólogos*, donde el *burnout* es definido como el debilitamiento de individuos profesionales que están en permanente contacto con usuarios, especialmente en docentes y el personal sanitario.

Así mismo, Maslach & Jackson en 1981 plantearon un instrumento para medir al *burnout*, y definieron al síndrome. Indican que el *burnout* tiene tres ejes principales: El primero, agotamiento emocional caracterizado por la reducción o pérdida de medios emocionales, luego está la despersonalización, centrada en el aumento de conductas negativas, insensibles y de descaro hacia los usuarios, y finalmente, la realización personal mermada, en la cual se piensa y evalúa la labor realizada pero de forma perjudicial.

Hasta la fecha no está establecido un concepto o definición, que haya sido totalmente aceptado por todos, sin embargo, los autores describen más comúnmente, al *burnout* como la respuesta a la presión emocional de naturaleza crónica, basada en el deseo de pugnar positivamente con otras personas de nuestro entorno.

1.3.3 Dimensiones

De acuerdo con Maslach & Jackson (1981) en la definición anterior, se conceptualizarán las dimensiones que ellos plantearon:

- El agotamiento emocional

Se caracteriza por la disminución en los recursos emocionales; el trabajador acrecienta sentimientos de estar cansado física y psíquicamente; sienten que ya no pueden dar más personalmente a nivel afectivo, angustia e impotencia; debido al contacto sostenido diariamente con los usuarios.

- La despersonalización

Es definida como la respuesta muy negativa, poco humana e indiferente hacia las demás personas, caracterizadas principalmente por actitudes de desdén hacia ellas, absentismo laboral, irritabilidad, ausencia a reuniones, etc. Debido a una dureza afectiva, viendo a los individuos de manera deshumanizada, atribuyéndoles la culpa sobre sus problemas.

- La falta de realización personal

Son sensaciones de inadaptación profesional y personal, con un daño creciente de la capacidad laboral, y pérdida de todo sentimiento de gratificación, desgaste de los sentimientos propios de competencia. Es entonces, cuando los profesionales se evalúan de manera negativa, afectando esto en el trato que brindan al público.

1.3.4 Modelos

Al síndrome de *burnout* se le han otorgado diferentes orígenes, lo cual ocasionó que se dé espacio para diferentes modelos que lo expliquen. Dentro de los más actualizados, utilizados y relevantes está los de Gil Monte y Peiró (1997), los mismos que clasificaron en cuatro, de las cuales los más relevantes para la presente investigación serán mencionadas a continuación:

1) Modelos desde la teoría sociocognitiva del yo

- Thompson, Page & Cooper (1993)

En este modelo se señala las siguientes causas que intervienen en la aparición del síndrome:

- Las discrepancias que se tiene sobre los recursos del individuo y los requerimientos de su trabajo.
- La autoconfianza.

- La autoficiencia.
- Las perspectivas de triunfo.
 - Pines (1993)

Nos habla que el síndrome se basa, en el momento en que se busca encontrar la razón por la cual le apasiona su trabajo y no lo logra hacer, si no que por lo contrario, fracasa en el intento. Además, el individuo busca ayudar con su trabajo de manera personal al beneficiario, encontrando allí su motivo principal y fundamental de su labor; así mismo, su satisfacción y sentido en ese momento. Sin embargo ello le juega en contra, ya que si las expectativas son muy altas, al igual que su motivación inicial, el fracaso con el tiempo irremediablemente podrá causar una desilusión en el sujeto desarrollando así el Síndrome.

2) Modelo desde la teoría del intercambio social

- Hobfoll y Freedy (1993)

El presente nos habla de la conservación de recursos motivacionales, que se basa en el momento en el que el trabajador se ve amenazado por diferentes factores organizacionales, ocasionando estrés, el mismo que a su vez pudiese provocar el síndrome del *burnout*. Las medidas que recomiendan los autores del modelo, es tomar estrategias de afrontamiento de tipo activo, con el fin de aumentar los recursos de los empleados, para disminuir y erradicar el riesgo de perderlos.

3) Modelos desde la teoría organizacional

- Golembiewski, Munsenrider & Carter (1988)

Describe un progreso, el cual explica que los componentes se estimulan negativamente para el crecimiento de los demás. Por ende, la despersonalización viene a ser la primera etapa del síndrome, luego aparece la falta de realización personal o la disminución de esta y finalmente el desgaste emocional.

En 1988 Golembiewski nos dice que el estrés laboral guarda un vínculo con el síndrome, el cual es generado por episodios de mucha carga en el trabajo, y carencia del papel profesional. En los cuales los profesionales llegan a sentir irritabilidad y fatiga, ya que su autonomía, control y autoimagen se ven amenazadas en una primera fase. Por ende en una segunda fase, se desarrolla estrategias de distanciamiento profesional, el cual puede ser de carácter constructivo o contra productivo. Y las últimas fases son caracterizadas por el bajo nivel de realización personal, terminando en el desgaste emocional.

- Cox, Kuk y Leiter (1993)

Los autores sugieren que el síndrome es un proceso especial, el cual se presenta en profesionales donde se desarrollan conductas altruistas, siendo el agotamiento emocional el factor principal del *burnout*.

La dimensión llamada, despersonalización, se considera como una habilidad que ayuda a afrontar los sucesos laborales, el mismo que surge frente al agotamiento emocional. Cuando el profesional evalúa la presión del trabajo, buscándole la razón a su quehacer laboral y obtiene resultados negativos, disminuye sus expectativas, llegando a sentir la última dimensión que es la baja realización personal, frustrándose a sí mismo.

4) Modelo desde la teoría estructural

- Gil Monte y Peiró (1997)

Los autores nos explican en esta teoría, que el síndrome tiene elementos organizacionales, personales y estratégicos. Planteándonos a su vez que este es la reacción al estrés laboral, el mismo que avanza como respuesta de un ciclo de evaluación tras evaluación, cuando la manera de afrontar es negativa. Esta situación hace darse cuenta que intervienen variables que median este proceso, como podrían ser la baja satisfacción en el trabajo, ausentismo, etc.

1.3.5 Estresores organizacionales

Existen indicadores que fomentan el síndrome de *burnout*, llamados estresores organizacionales, los cuales tienen repercusiones a nivel personal y laboral, dificultando de esta manera el desempeño laboral del trabajador. Sin embargo dentro del trabajo, existen estresores específicos a nivel individual y grupal, los mismos que contribuyen a padecer del estrés laboral crónico llamando a la llegada de la aparición del síndrome.

- Estresores de nivel individual

- ✓ Ambigüedad del rol

Señala que es cuando el trabajador no tiene clara las funciones que debe cumplir, la responsabilidad que esto acarrea, ni mucho menos la metas del trabajo suyo. Esto provoca ansiedad, baja autoestima, estrés laboral, deserción, disminución de la satisfacción laboral, y hasta podría llegar a una depresión.

- ✓ Conflicto de rol

Se hace presente, cuando diferentes personas dan órdenes y se contradicen entre sí. Visto desde otra perspectiva, también se presenta cuando se reciben órdenes estrictas las cuales no se comparten, donde aflora la moralidad del individuo y se ve enfrentado entre lo que debe y quiere hacer respecto a ello. Todo esto genera una disminución de la satisfacción laboral del individuo.

- ✓ Carga de trabajo

Es el estrés por sobre estimulación. Donde se realiza un sobre esfuerzo para terminar las tareas encomendadas dentro del plazo establecido por los superiores quienes solicitan dichas actividades. Por lo mismo que estos trabajadores sufren en el área personal, una desorganización evidente, contrayendo ansiedad que por ejemplo los incitan a fumar, beber, incluso llegan a tener niveles altos de colesterol, y presentan presión alta.

Este estresor, puede llegar a generar baja satisfacción laboral, baja autoestima, sentimiento de amenaza, taquicardias, todo esto como respuesta frente a la exigencia y presión bajo la cual se encuentre sometido el trabajador.

✓ Discrepancias con la carrera laboral

Se hace presente cuando existe la inseguridad profesional, es decir cuando el individuo no se siente seguro del rol que está desempeñando, duda del valor de su trabajo. La disminución de la satisfacción laboral, conlleva a adquirir desilusión y ansiedad por su trabajo. Este estresor también puede ocasionar el consumo de sustancias psicoactivas, etc.

• Estresores a nivel grupal

✓ Ausencia de cohesión grupal

Hace referencia a la falta de cooperación entre compañeros de trabajo, sacando a relucir las evidentes competencias por ver quién es el mejor, muchas veces llegando a boicotarse entre sí, para beneficio propio. Se hacen evidentes las críticas, influyendo en el desarrollo de un inadecuado clima laboral.

✓ Conflictos intergrupales

Se presenta cuando dos o más grupos, conformados por los mismos trabajadores se enfrentan entre ellos. Es decir cada grupo vela por su propio interés, y las cosas se pueden volver aun peor cuando al poner en marcha algún evento y/o actividad conlleva a que los otros nos llevan a cabo las suyas, restando posibilidades al grupo contrario y creando discordia, desanimo, conflictos, y sentimientos negativos.

✓ Apoyo inadecuado del grupo

Se refiere a cuando la solidaridad de los compañeros de trabajo no es puesta en práctica, ya sea por celos profesionales, por falta de confianza en sí mismo y/o en los demás, o también se desconoce de las actividades y sin embargo son recomendadas.

1.3.6 Satisfacción laboral

1.3.7 Definición

Farfán (2006), nos señala que esta variable mantiene la sensación de conformidad y aceptación que presentan las personas, por la razón de que les agrada realizar sus labores dentro de la organización a la que pertenecen. Así también, existe evidencia que sostiene que un trabajador insatisfecho

tiende a sufrir una serie de problemas de salud, tales como: dolores de cabeza, estrés mental y físico, depresión mayor, accidentes cerebrovasculares, etcétera.

Para Robbins (2009) es la actitud general que el individuo tiene frente a su labor. Es decir, alguien que tiene satisfacción laboral mantendrá actitudes positivas, y el que no por lo contrario sus actitudes se tornarán negativas.

Por otro lado, las investigaciones indican que la satisfacción laboral forma parte de la lealtad y compromiso a la organización, optimiza la calidad de vida de los empleados, tanto en el centro laboral como fuera, e influye favorablemente en el entorno social y familiar (Farfán, 2006; Chiang, Salazar y Núñez, 2007; Hernández, Quintana, Mederos y García, 2009).

1.3.8 Dimensiones

- Condiciones físicas y/o materiales

Es el ambiente donde se desenvuelven las actividades laborales, así mismo las indumentarias o instrumentos que pueden utilizarse para favorecer el trabajo del empleado.

- Beneficios laborales y/o remunerativos

La conformidad respecto a las remuneraciones económicas efectuadas por la empresa.

- Políticas administrativas

La concordancia que se guarda, referente a las normas vigentes dentro de la organización.

- Relaciones sociales

La conformidad que compete con las relaciones interpersonales dentro del centro laboral.

- Desarrollo Personal

La conveniencia del empleado, para poder cumplir sus metas y objetivos laborales y/o profesionales.

- Desempeño de tareas

El valor que le da el empleado a sus actividades laborales.

- Relación con la autoridad

El valor que el empleado realiza respecto a sus jefes directos y actividades diarias.

1.3.9 Efectos de la satisfacción laboral

Arnedo y Castillo (2009), afirman que las instituciones se complementan con un equipo de individuos, que mediante sus capacidades aportan al cumplimiento de los objetivos de su centro de laborales. Entonces el área de recursos humanos en la actualidad está tomando mayor interés por el bienestar y la satisfacción del empleado, controlando que nada influya negativamente, logrando así obtener una mayor productividad.

Ya que existen estudios que señalan que los individuos que mantienen un nivel alto de satisfacción laboral, son mayormente los más productivos en su trabajo, es posible indicar que el aporte de Chiavenato (2001) que nos dice que los individuos satisfechos laboralmente son más productivos que los que están insatisfechos.

El ausentismo y la rotación del personal contratado pueden generar menos estabilidad laboral, trayendo consigo gastos económicos altos a la hora de reclutar, seleccionar, brindar entrenamientos y capacitaciones para los trabajadores. Por ello mismo es que se observa que afecta a los empleados, cuidando las relaciones interpersonales, y por consiguiente la productividad que los mismos puedan tener dentro de la institución. Queriendo de esta forma mantener un nivel adecuado de satisfacción laboral, aumentando la productividad, y disminuyendo los índices de rotación de personal y ausentismo.

1.3.10 Teorías sobre satisfacción laboral

- La teoría del erc

La Teoría de existencia - relación - crecimiento, nos indica que las personas precisamente no tienen que cumplir con alguna necesidad inferior para poder gozar de la superior, es decir esto puede darse según sus factores personales y sus prioridades de momento.

- Teoría de la necesidad de logro

Según McClelland en el año 1961 señaló que los individuos complacen necesidades porque su mismo entorno así lo requiere, y son aprendidas con

el tiempo. Así mismo, el autor expuso tres necesidades, poder, logro y afiliación.

1.3.11 La satisfacción desde la educación

Visto desde el ámbito educativo, la satisfacción laboral y la respuesta del escolar están estrictamente vinculadas entre sí, puesto que el escolar es quien recibe el servicio del docente produciendo aprendizajes en el individuo.

Mateo (1990); Ibáñez, Lorenzo y Delgado (1994); Señalan que el valor del docente va más allá de lo técnico, sin embargo abarca desde la enseñanza hasta el modo de explicar las clases, en el mismo que se ven involucrados 3 indicadores los cuales son, autoconcepto, autorrealización y estimación.

1.4 Formulación del problema

Problema general:

¿Qué relación existe entre el síndrome de *burnout* y la satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas estatales de secundaria del distrito de Chancay?

Problemas específicos:

¿Cuál es el nivel del síndrome de *burnout* en los docentes de instituciones educativas estatales de secundaria del distrito de Chancay?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los docentes de instituciones educativas estatales de secundaria del distrito de Chancay?

¿Qué relación existe entre el síndrome de *burnout* y los componentes de la satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas estatales de secundaria del distrito de Chancay?

1.5 Justificación del estudio

El conocimiento de las repercusiones negativas que se tiene del desempeño de la función docente en el ejercicio profesional y en la propia persona, es un tema que internacionalmente ha cobrado una gran importancia en los últimos años, pues se viene observando la presencia del síndrome de *burnout* en los trabajadores de las organizaciones, afectando

consecuentemente en su satisfacción laboral, lo cual claramente disminuye en su productividad tanto laboral como personal. El estudio del síndrome *burnout* en los docentes puede ser relevante, dado que las diversas demandas organizacionales y personales, bajo las que se encuentran los docentes, son por la naturaleza del trabajo y la relación que establece con los estudiantes, estresante.

Así entonces, todo puede comenzar con una simple sobrecarga de trabajo, que con el tiempo puede ocasionar discrepancias y rechazo hacia los jefes y/o beneficiarios, entre irritabilidad, agresividad, etc. Otro causante que puede presentarse es el conflicto y ambigüedad de roles, acompañado de una falta de apoyo de grupo dentro de su entorno laboral, todo ello puede desembocar que los docentes disminuyan su autoestima, tengan sentimientos de fracaso, disminución o pérdida de la satisfacción laboral e incluso depresión a raíz de padecer el síndrome de *burnout*. Es por ello que se le debe prestar atención especial a esta investigación.

Este trabajo demuestra pertinencia, ya que es realizada con el fin de indagar qué relación guarda el *burnout* con la satisfacción laboral en docentes de colegios estatales de secundaria. Lo cual nos servirá para poder conocer en cuantos docentes está presente el síndrome de *burnout* y definir cómo influye este en la satisfacción laboral, pues es fundamental conocerlo para el bienestar y adecuado desempeño de los docentes y consecuentemente del alumnado los cuales son los primeros en verse afectados.

Por otro lado, se intentará disminuir el síndrome de *burnout*, para así mejorar la satisfacción laboral de los docentes, a través de talleres que fomenten consciencia sobre el problema, aprendiendo así a llevar un adecuado liderazgo, trabajo en equipo y buen trato, así mismo se buscará fortalecer las estrategias positivas de afrontamiento. Lo cual mejorará el rendimiento y desempeño de los docentes en dichas instituciones, pues podrá tener mayor productividad, tanto en el área personal como profesional, colocándolas así entre las más competentes del distrito, gracias a la

investigación y su reconocimiento como tal dentro de las instituciones, frente a los resultados que se obtengan del presente trabajo.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

H: Existe relación significativa inversa entre el síndrome de *burnout* y la satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas estatales de secundaria del distrito de Chancay.

Ho: No existe relación significativa inversa entre el síndrome de *burnout* y la satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas estatales de secundaria del distrito de Chancay.

1.6.2 Hipótesis específica

H1: Existe relación inversa entre el síndrome de *burnout* y los componentes de la satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas estatales de secundaria del distrito de Chancay.

Ho: No Existe relación inversa entre el síndrome de *burnout* y los componentes de la satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas estatales de secundaria del distrito de Chancay.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general:

Determinar la relación entre el síndrome de *burnout* y la satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas estatales de secundaria del distrito de Chancay.

1.7.2 Objetivos específicos:

Establecer el nivel del síndrome de *burnout* en los docentes de instituciones educativas estatales de secundaria del distrito de Chancay.

Establecer el nivel de satisfacción laboral en los docentes de instituciones educativas estatales de secundaria del distrito de Chancay.

Establecer la relación entre el síndrome de *burnout* con los componentes de la satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas estatales de secundaria del distrito de Chancay.

II. Método

2.1 Diseño de investigación

2.1.1 Diseño de investigación

No experimental – transversal

Se utilizó el diseño de investigación no experimental, ya que es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Es decir, se observa a la variable tal cual es, para más adelante poder hacer un análisis de la misma. Y es transversal, pues se recolectan datos en un solo momento, con el propósito de describir variables, y analizar su incidencia e interrelación (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.149).

2.1.2. Tipo de investigación

Descriptivo – correlacional

El presente estudio es descriptivo, ya que este tipo de estudios describen la frecuencia y las características más importantes de un problema. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren.

Y es correlacional, pues intenta valorar la intensidad de relación existente entre dos o más definiciones o variables. Teniendo como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Los estudios correlacionales, evalúan el grado de asociación entre dos o más variables, midiendo cada una de ellas y, después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 152).

2.2 Variables, Operacionalización

Tabla 1

Variables y operacionalización de las variables

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | ÍTEMS | ESCALA DE MEDICIÓN |
|----------------|---|---|--|--|--------------------|
| <i>Burnout</i> | Maslach (1981) “un síndrome de stress crónico en aquellas profesiones de servicios o de ayuda que se caracterizan por una atención intensa y prolongada a personas que están en situación de necesidad o dependencia” | Puntajes obtenidos a través del inventario de Burnout de Maslach y Jackson. | - Agotamiento emocional - Despersonalización - Falta de realización personal | - Ítems 1,2,3,6,8,13,14, 16,20 - Ítems 5, 10, 11, 15, 22 - Ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 | Nominal |

| | | | | | |
|-------------------------|---|--|--|---|---------|
| Satisfacción laboral | <p>Robbins (2009), nos indica que es la actitud general que pueden tener las personas referentes a su empleo. El trabajador puede tener satisfacción por su empleo y mostrar conductas que ayuden a la organización, sin embargo por el contrario si tiene insatisfacción sobre su trabajo lo demostrará con actitudes que contribuya a decaer a la organización.</p> | <p>Puntajes obtenidos a través de la escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Condiciones físicas y/o materiales. - Beneficios laborales y/o remunerativos. - Políticas administrativas. - Relaciones sociales - Desarrollo personal - Desempeño de tareas. - Relación con la autoridad. | <ul style="list-style-type: none"> - Ítems 1, 13, 21, 28, 32 - Ítems 2, 7, 14, 22 - Ítems 8, 15, 17, 23, 33 Ítems 3, 9, 16, 24 Ítems 4, 10, 18, 25, 29, 34 Ítems 5, 11, 19, 26, 30, 35 Ítems 6, 12, 20, 27, 31, 36 | Nominal |
| | | | | | |

2.3 Población, muestra y muestreo

2.3.1 Población

“La población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones [...] Las poblaciones deben de situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo”.

(Hernández, Fernández y Baptista 2014, p.175)

Todos los docentes de instituciones educativas estatales de secundaria del distrito de Chancay, los cuales son 180.

2.3.2 Muestra

“Una muestra es un sub grupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán los datos, y que deben definirse y delimitarse con precisión, esta deberá ser representativo de la población”. (Hernández, Fernández y Baptista 2014, p.173)

La muestra fue intencional, y estuvo constituida por un total de 130 docentes de las instituciones educativas estatales de secundaria: Inei 34, y César Vallejo del distrito de Chancay. De todas las edades y de ambos sexos, tanto nombrados como contratados. Se utilizó la siguiente fórmula para calcular el tamaño de muestra intencional:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$
$$n = \frac{(1.96^2) \times (0.5) \times (0.5) \times (180)}{(0.05^2 \times 179) + (1.96^2 \times 0.5 \times 0.5)} = 130$$

N = Población 180

p = Eventos favorables 0,5

q = Eventos desfavorables 0,5

Z = Nivel de significación 1,96

E = Margen de error 0,05

2.3.3 Muestreo

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.176).

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 *Inventario “burnout” de Maslach (MBI)*. Ver anexo 1

FICHA TÉCNICA N°1

- a) Nombre: *Maslach burnout inventory - (MBI)*
- b) Autora: Maslach, C., & Jackson, S.
- c) Finalidad: Evaluación del síndrome de *burnout*
- a) Composición: 22 ítems en forma de afirmaciones
- b) Administración: Individual o Colectivo
- c) Duración: Varía entre 10 a 15 minutos
- d) Edad de aplicación: 18 en adelante
- e) Procedencia: Consulting Psychologist Dress Inc. (Palo Alto, California)
- f) Año de Creación: 1° versión 1981, 2° Versión 1986; Edición en 1996
- g) Año de Publicación: 1997

Calificación:

El puntaje total es obtenido a través de la sumatoria de las puntuaciones de los ítems. Los puntajes varían desde 0 hasta 99; donde los puntajes altos indican alto nivel de *burnout* y los puntajes bajos, bajo nivel de *burnout*.

Los valores se asignan de la siguiente manera:

- 0= nunca.
- 1= pocas veces al año o menos.
- 2= una vez al mes o menos.
- 3= unas pocas veces al mes.
- 4= una vez a la semana.

5= pocas veces a la semana.

6= todos los días.

Interpretación:

Se procede a sumar los puntajes obtenidos e interpretarlos:

Tabla 2

Niveles y rangos del MBI

| NIVEL | RANGO |
|------------------------------|---------|
| Bajo nivel de <i>burnout</i> | 0 - 33 |
| Medio | 34 - 66 |
| Alto nivel de <i>burnout</i> | 67 - 99 |

Significación: Factores componentes (03)

- Agotamiento emocional
- Despersonalización
- Realización personal

Validez y confiabilidad

Validez

Hemos revisado la validez del Instrumento, a través del método de criterio de jueces; en donde tres jueces aprobaron la validez del Inventario, para la aplicación en docentes del distrito de Chancay. Se han piloteado 30 docentes de instituciones educativas de secundaria del distrito de Chancay en el año 2016.

Confiabilidad

Asimismo determinamos la confiabilidad a través del método de consistencia interna, utilizando para ello, el coeficiente de Alfa de Cronbach. Del análisis realizado, se encontró que existe una confiabilidad de 0.73 para la escala de 22 ítems.

Tabla 3

Análisis por Alfa de Cronbach del MBI

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,733 | 22 |

2.4.2 Escala de satisfacción laboral (SL – SPC). Ver Anexo 2

FICHA TÉCNICA N°02

- a) Nombre: *Escala de satisfacción laboral – SL-SPC*
- b) Autora: Sonia Palma Carrillo
- c) Finalidad: Evaluación del nivel de la satisfacción laboral de docentes
- d) Composición: 36 ítems en forma de afirmaciones
- e) Administración: Individual o colectiva
- f) Duración: 15 minutos
- g) Edad de aplicación: 18 en adelante
- h) Año de Publicación: 1999

Calificación:

El puntaje total es obtenido a través de la sumatoria de las puntuaciones de los ítems. Los puntajes varían desde 0 hasta 180; donde los puntajes muy altos indican muy alto nivel de satisfacción laboral y los puntajes bajos, una insatisfacción laboral.

Los valores se asignan de la siguiente manera:

| | |
|------------------------------|----------|
| 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 |

*Los Ítems a la inversa llevan asterisco, los cuales son calificados del 1 -5.

Interpretación:

Se procede a sumar los puntajes obtenidos, e interpretar en la siguiente escala:

Tabla 4

Niveles y rangos de la escala de satisfacción laboral de SPC

| NIVEL | RANGO |
|---------|-----------|
| Bajo | 0 – 92 |
| Parcial | 93 – 111 |
| Medio | 112 – 148 |
| Alta | 149 – 167 |
| Alto | 168 o más |

Significación: Factores componentes (07)

- Condiciones físicas y/o materiales
- Beneficios laborales y/o remunerativos
- Políticas administrativas
- Relaciones sociales
- Desarrollo personal
- Desempeño de tareas
- Relación con la autoridad

Validez y confiabilidad

Validez

La validez del Instrumento la obtuvimos a través del método de criterio de jueces, fueron tres jueces que aprobaron la validez del Inventario, para la aplicación en docentes del distrito de Chancay. Ha sido piloteada en 30 docentes de instituciones educativas de secundaria del distrito de Chancay en el año 2016.

Confiabilidad

La confiabilidad la determinamos, a través del método de Consistencia Interna, utilizando para ello, el coeficiente de Alfa de Cronbach, para establecer la relación entre cada ítem de la *Escala de satisfacción laboral de SPC*. Del análisis realizado, se encontró que existe una confiabilidad del 72% para la escala de 36 ítems.

Tabla 5

Análisis por Alfa de Cronbach de la escala de satisfacción laboral de SPC

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,723 | 36 |

2.5 Métodos de análisis de datos

Se utilizó el programa de Microsoft Word 2010 para redactar la presente investigación y las pruebas aplicadas, ayudando así a colocar tablas y cuadros estadísticos que colaboran con la ilustración explícita de los resultados obtenidos e instrumentos utilizados.

Se realizó la estructuración de la base de datos en el sistema operativo de SPSS21, así mismo se procedió a vaciar los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados (*Inventario Maslach burnout inventory - MBI*, y la *Escala de satisfacción laboral SL – SPC*) en la población elegida. Se realizó también la validez y confiabilidad de las pruebas con ayuda del programa. Se analizaron los datos descriptivos de la muestra, posterior a ello se usó la estadística inferencial, para ayudar a comprobar la hipótesis planteada; se usó la prueba de Kolmogorov – Smirnov, con el fin hallar de la distribución normal de los datos analizados. Según los resultados se procedió a usar estadísticos paramétricos y como medida estadística el coeficiente de correlación de Spearman ya que los datos serán procesados por niveles, los mismos que tienen sus rangos específicos. El programa colaboró así en el análisis de los datos recolectados, obteniendo resultados en cuanto a desviación estándar, frecuencia, porcentajes, y medias representados en tablas y cuadros.

2.6 Aspectos éticos

Durante el proceso de la presente investigación, se garantizó proteger la integridad de cada participante, brindando confidencialidad respecto a los datos que se obtendrán mediante un consentimiento informado adherido previamente en las pruebas aplicadas, así mismo fueron firmadas antes de proceder con su llenado. En el documento del consentimiento informado está explicado el objetivo de la investigación, quién lo dirige, qué tiempo durará y especifica también que la participación es voluntaria y que de no sentirse cómodo puede abandonar en cualquier momento la investigación.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos y correlacionales

De la presente investigación se obtuvieron resultados que se mostrarán a continuación de acuerdo con la estadística descriptiva, los cuales se obtuvieron a través de los instrumentos utilizados.

3.1.1 Síndrome de *burnout*

Tabla 6

Estadísticos descriptivos de las variables de estudio

| | Estadísticos | |
|------------|-------------------------------|-------------------------|
| | Síndrome de <i>burnout</i> | Satisfacción laboral |
| Media | 55.09 | 105.94 |
| Mediana | 50.00 | 104.00 |
| Moda | 59 | 104 |
| Desv. típ. | 16.097 | 12.109 |
| Asimetría | 1.265 | .955 |
| Curtosis | 1.175 | 1.145 |

Como se puede observar en la tabla 6, de los datos que se obtuvieron, el promedio de dimensiones de la variable de *burnout*, es de 55.09 puntos. Por otro lado es significativo mencionar que el 12.1 se refiere a la desviación típica que indica cierta distancia en el punto medio de los datos del puntaje establecido, dado que hay elementos que por alguna razón dificultan un elevado *burnout*.

3.1.2. Satisfacción laboral

Tabla 7

Niveles de los estadísticos descriptivos de las variables de estudio

| Estadísticos | | |
|--------------|----------------------------|----------------------------------|
| | Nivel de <i>burnout</i> | Nivel de satisfacción laboral |
| Media | 2.15 | 2.15 |
| Mediana | 2.00 | 2.00 |
| Moda | 2 | 2 |
| Desv. típ. | .415 | .599 |
| Curtosis | 1.559 | -.288 |

De los datos obtenidos en la tabla 7, el promedio de las dimensiones de la variable de satisfacción laboral, es de 2.1, el cual corresponde a la categoría diagnóstica desfavorable. Asimismo, es significativo mencionar que el .599 de desviación típica señala que hay cierta distancia entre el punto medio de los datos del puntaje establecido, queriendo así indicar que hay algunos elementos que dificultan una mayor satisfacción laboral.

3.2 Prueba de Hipótesis

3.2.1 Prueba de Normalidad

Tabla 8

Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov

| | | Total de <i>burnout</i> | Total satisfacción laboral |
|------------------------------------|-------------------|-------------------------|----------------------------|
| N | | 130 | 130 |
| Parámetros normales ^{a,b} | Media | 55.09 | 105.94 |
| | Desviación típica | 16.097 | 12.109 |
| Diferencias más extremas | Absoluta | .177 | .102 |
| | Positiva | .177 | .102 |
| | Negativa | -.108 | -.063 |
| Z de Kolmogorov-Smirnov | | 2.021 | 1.164 |
| Sig. asintót. (bilateral) | | .11 | .133 |

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

En la tabla 8, se observa la variable de *burnout* como en la de satisfacción laboral, que los puntajes presentan una distribución normal, puesto a que se emplearán estadísticos paramétricos.

3.3 Relación entre el síndrome de *burnout* y satisfacción laboral

Tabla 9

Correlación entre burnout y satisfacción laboral total

| | | Total de <i>burnout</i> | Total de satisfacción laboral |
|-------------------------------------|---------------------------|----------------------------|-------------------------------------|
| Total de <i>burnout</i> | Correlación de Pearson | 1 | -.105 |
| | Sig. (bilateral) | | .233 |
| | N | 130 | 130 |
| Total de satisfacción laboral | Correlación de Pearson | -.105 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | .233 | |
| | N | 130 | 130 |

Se puede apreciar en la tabla 9, que no existe una relación significativa entre el Burnout y la Satisfacción laboral, debido a que ($p > 0.05$), como se puede observar el nivel de significancia es mayor a la regla establecida, ns = 0.23.

3.4 Niveles de *burnout* y satisfacción laboral

3.4.1 Síndrome de *burnout* según niveles

Tabla 10

Niveles del síndrome de burnout

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Bajo | 3 | 2.3 |
| Medio | 105 | 80.8 |
| Alto | 22 | 16.9 |
| Total | 130 | 100.0 |

En la tabla 10, podemos observar los niveles presentes del síndrome de *burnout* en los docentes, donde se obtuvo que un porcentaje de 2.3% de docentes padecen de *burnout* con un nivel Bajo. También se observa un 16.9 % de docentes que se ubicaron en un nivel de *burnout* alto, y finalmente se obtuvo un 80.8% de docentes quienes se afirma estadísticamente que padecen del síndrome de *burnout* en un nivel medio.

3.4.2 Satisfacción laboral según niveles

Tabla 11

Niveles de satisfacción laboral

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Baja | 15 | 11.5 |
| Parcial | 81 | 62.3 |
| Medio | 34 | 26.2 |
| Total | 130 | 100.0 |

En la tabla 11, podemos apreciar los niveles presentes de la satisfacción laboral en los docentes evaluados; donde se obtuvieron resultados estadísticos que indican que un 11.5% de docentes tienen una baja satisfacción laboral. A su vez, también se observa que un 26.2 % de docentes tienen un nivel medio de satisfacción laboral y finalmente un 62.3 % de la población de docentes evaluados padece de una satisfacción laboral de nivel parcial.

3.5 Relación entre el síndrome de burnout y las dimensiones de satisfacción laboral

Tabla 12

Correlación entre el síndrome de burnout y las dimensiones de satisfacción laboral

| | | Total de <i>burnout</i> |
|--|------------------------|----------------------------|
| Total de <i>burnout</i> | Correlación de Pearson | 1 |
| | Sig. (bilateral) | |
| | N | 130 |
| Condiciones físicas y/o materiales | Correlación de Pearson | -.019 |
| | Sig. (bilateral) | .834 |
| | N | 130 |
| Beneficios laborales y/o remunerativos | Correlación de Pearson | .087 |
| | Sig. (bilateral) | .325 |
| | N | 130 |
| Políticas administrativas | Correlación de Pearson | .152 |
| | Sig. (bilateral) | .084 |
| | N | 130 |
| Relaciones sociales | Correlación de Pearson | -.113 |
| | Sig. (bilateral) | .200 |
| | N | 130 |
| Desarrollo personal | Correlación de Pearson | -,194* |
| | Sig. (bilateral) | .027 |
| | N | 130 |
| Desempeño de tareas | Correlación de Pearson | -,180* |
| | Sig. (bilateral) | .040 |
| | N | 130 |
| Relación con la autoridad | Correlación de Pearson | -.023 |
| | Sig. (bilateral) | .798 |
| | N | 130 |

En la tabla 12, se observa que existe una correlación significativa media negativa entre la variable *burnout* y la dimensión de satisfacción laboral

llamado desarrollo personal con un coeficiente de correlación de pearson de - 0.194, es decir a mayor desarrollo personal menor posibilidad de la existencia del Burnout.. Así mismo también se halló otra correlación significativa media negativa entre el *burnout* y la dimensión de satisfacción laboral llamado desempeño de tareas, con un coeficiente de correlación de pearson de - 0.180, lo que señala que a un mejor desempeño de tareas menor posibilidad de que se presente el burnout.

IV. Discusión

El presente estudio pretendió determinar si existe o no relación entre el *burnout* y la satisfacción laboral, pudiéndose así ayudar a la población estudiada en la problemática presente, a comprometerse con su trabajo para que puedan de esta manera tener un buen desempeño y productividad laboral. Es necesario saber cómo se encuentran ambas variables, es así que para ello se midió los niveles de ambas variables en la población estudiada. Posteriormente según lo expuesto a continuación se dará a conocer las medidas a tomarse frente a lo que se presente.

Inicialmente se planteó que el *burnout* y la satisfacción laboral guardan relación entre sí, sin embargo los resultados arrojaron que el *burnout* y la satisfacción laboral no se relacionan. A pesar de ello se demostró una relación significativa negativa entre el *burnout* y dos de las dimensiones de satisfacción laboral llamadas desarrollo personal (-0.194), y desempeño de Tareas (-0.180).

Por otro lado se planteó también que los docentes padecían de un nivel alto de *burnout*, rechazando dicha hipótesis ya que se obtuvo resultados que demuestran que 105 docentes, es decir el 80.8%, tienen un nivel medio de *burnout*. También se planteó que la población tenía un bajo nivel de satisfacción Laboral, y no muy alejada de la hipótesis se obtuvo que 81 docentes (62.3%) padecen de una satisfacción laboral de nivel parcial.

Sin embargo nuestra problemática nos señaló que si se tuviera un alto nivel de *burnout*, pudiese padecerse de una insatisfacción o baja satisfacción laboral. Por lo que se comprobó que directamente y con una mayor significación no se relacionan las variables, cabe resaltar que al encontrarse niveles medio de *burnout* y satisfacción laboral, quiere decir que no se alcanza a relaciones significativas, porque hay factores positivos que influyen en que el *burnout* tenga un nivel medio, favoreciendo así a un nivel medio también de Satisfacción laboral.

Al realizar el estudio se encontraron limitaciones, en primer lugar, por el factor tiempo, ya que entre el trabajo y la realización del estudio, en ocasiones no había tiempo para concluirlo. También en la aplicación de pruebas, ya que no se pudieron evaluar a todos los docentes juntos por premura de tiempo. Incluso, se tuvo que recurrir a dejar salón por salón las pruebas a los docentes, ya que para esas fechas una de las instituciones se encontraba de aniversario institucional. Además, se encontró debilidades, en las que los docentes no querían poner su nombre y firmas en el consentimiento informado. A su vez, se observó que solo resolvieron (en un porcentaje mínimo) una de las pruebas, para lo cual se recurrió a volver con el docente para que lo resuelva en un tiempo establecido.

De acuerdo con los antecedentes, se coincide con Broncano en el 2010, Díaz en el 2012 y Hernández, Jiménez, Llergo, Mazzoni y Perandrés en el 2014, refiriendo que no hay relación significativa entre ambas variables, ya que se hallaron niveles bajos de *burnout* y niveles regulares de satisfacción laboral; lo cual concuerda con los resultados del estudio. Sin embargo también puede tratarse de algún ocultamiento de datos o bajo nivel de sinceridad al contestar los ítems de las pruebas. Por ello, podría no haberse encontrado correlación entre ambas variables del estudio.

Por otro lado, se encontró diferencias con las investigaciones realizadas por Menghi y Oros en el 2014; Rodríguez en el 2012 y Díaz, Stimolo, y Caro en el 2010; quienes nos señalan que sí existe correlación entre ambas variables, ya que sus poblaciones padecen de *burnout*, y tienen una baja satisfacción laboral; o viceversa, es decir una alta satisfacción laboral y un bajo nivel de *burnout* lo cual por el lado negativo, puede deberse a que realizaron sus investigaciones en centros médicos y psiquiátricos, donde se ve mayor afluencia de trato con los usuarios, entre otros factores como lidiar con el malestar tanto físico como psicológico de los individuos. Y viéndolo por el lado positivo, puede tratarse de personas que cuentan con un nivel de

resiliencia y tolerancia que los ayude a mantener su satisfacción laboral a pesar de padecer o no de *burnout*.

La Investigación, aportó que verídicamente, las dimensiones de desarrollo personal y desempeño de tareas, de la variable de satisfacción laboral, se relacionan negativamente con el estado de *burnout* de los docentes evaluados. Para la cual se tomarán las medidas necesarias en dicha población para contribuir al bienestar profesional de los docentes.

V. Conclusiones

A continuación se procederá a dar las apreciaciones finales de la presente investigación:

Se concluye que no se encontró relación significativa entre el síndrome de *burnout* y la satisfacción laboral en la población.

Referente a los niveles del síndrome de *burnout*, indica que los docentes se ubican en un nivel medio de *burnout* con un porcentaje de 80.8%, en segundo lugar con un 16.9 % están los docentes con alto nivel de *burnout*, y finalmente el 2.3% de la población docente presentan un bajo nivel de *burnout*.

En cuanto a los niveles de satisfacción laboral, se encontró que el 62.3 % de la población de docentes evaluados padece de una satisfacción laboral de nivel parcial, seguido del 26.2 % que tienen un nivel medio y finalmente un 11.5% de docentes tienen una baja satisfacción laboral.

Con respecto a la relación entre el síndrome de *burnout* y las dimensiones de satisfacción laboral se concluye que sí existe relación significativa del *burnout* pero sólo con dos de las dimensiones de satisfacción laboral, las cuales son desarrollo personal y desempeño de tareas.

Finalmente, se logró determinar la relación existente entre el síndrome de *burnout* y satisfacción laboral, sin embargo dichas variables no se relacionaron entre sí mismas.

VI. Recomendaciones

Se sugiere realizar investigaciones nuevas de las mismas variables, pero con mayor población y/o tamaño de muestra. Ya que de esta manera podrán obtenerse resultados más significativos para la población elegida, que es la de los docentes. A su vez, tener el espacio y tiempo adecuado para poder aplicar los instrumentos de evaluación con mayor veracidad, asegurándose de esfumar ciertas dudas o inconvenientes que se presenten en la población.

Puesto que no se encontró relación significativa entre el síndrome de *burnout* y la satisfacción laboral, se recomienda seguir estudiando el *burnout* relacionado con otras variables; de este modo se podrá conocer, analizar y determinar qué problemática influye más en dicho síndrome.

Ya que se encontró mayoritariamente el nivel de satisfacción laboral Parcial, el cual se acerca por un lado a la baja y media satisfacción, se sugiere a las instituciones tomar las medidas del caso para incrementar la satisfacción laboral en los docentes; mediante talleres de motivación, integración, actitudes positivas para el trabajo, como también a través actividades de desarrollo personal, que fomenten un adecuado clima laboral el cual facilite la actitud del profesional frente a ello.

Las dimensiones desarrollo personal y desempeño de tareas son las que guardan relación significativa con la variable *burnout*, es decir, que el síndrome influye negativamente en dichas dimensiones. Entonces es necesario sugerir que se realicen en capacitaciones, charlas y talleres con el objetivo de reforzar el crecimiento personal de los docentes, ya que esto influirá en su productividad y rendimiento de las actividades laborales.

Se sugiere que se concientice a los colegas, a través de talleres con tema los valores, ya que es de suma importancia el trato Docente - Escolar. Pues vemos en la plana docente un nivel parcial de desempeño de tareas, ocasionado por un nivel medio de *burnout*, lo cual puede deberse a que los usuarios, es decir, los escolares, estén ocasionando el deterioro de la actitud positiva que podría tener el docente frente a sus actividades laborales.

VII. Referencias

7.1 REFERENCIAS

- Arnedo, B. y Castillo, M. (2009). *Satisfacción laboral de los empleados del instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la universidad de Oriente* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/216/1/TESES%20BAyMC.pdf>
- Broncano, Y. (2010). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en enfermeras del servicio de emergencia y cuidados críticos del hospital San Bartolomé, 2010. *Revista científica de ciencias de la salud*, 7(2), 53 – 63.
- Chiang, M., Salazar, C. y Núñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. *Revistas científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 16(2), 61-76.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de recursos humanos*. (5.^a ed.). Colombia: Mc Graw-hill.
- Cox, T., Kuk, G. & Leiter, M. (1993). Burnout, health, work stress and organizational healthiness. En W. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 177- 193). Londres: Taylor & Francis.
- Díaz, M., Stimolo, M. y Caro, N. (Enero/marzo, 2010). Satisfacción laboral y síndrome de desgaste laboral en enfermeros de hospitales públicos Córdoba – Argentina. *Revista medicina y seguridad del trabajo*, 56(218), 22-38.
- Díaz, 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 de licenciatura). Recuperada de http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/328/1/TL_D%C3%ADaz_Ruiz_StephanyMedalit.pdf

Farfán, M. (2006). *Construcción, validez y confiabilidad de un instrumento para medir satisfacción laboral en mujeres* (Tesis doctoral). Recuperada de <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014715/014715.pdf>

Freudenberger, H. (1974). *Staff burn-out*. Recuperado de http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x/epdf?r3_referer=wol&tracking_action=preview_click&show_checkout=1&purchase_referrer=www.google.com.pe&purchase_site_license=LICENSE_DENIED

Gil Monte, P. y Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Recuperado de http://www.uv.es/unipsico/pdf/Publicaciones/Libros/1997_Libro_Sintesis.pdf

Golembiewski, R., Munzenrider, R. & Carter, D. (1983). *Phases of progressive burnout and their work site covariants: critical issues in od research and praxis*. Recuperado de http://www.uv.es/unipsico/pdf/Publicaciones/Libros/1997_Libro_Sintesis.pdf

Hernández, M., Jiménez, A., Llergo, M., Mazzoni, L. y Perandrés, A. (Marzo/abril, 2014). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal sanitario de España y Argentina. *Revista reidocrea*, 3 (8), 60-68.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación científica*. (5.ª ed.). México: Mc Graw-hill.

- Hernández, V., Quintana, L., Mederos, R., y García, N. (Septiembre/noviembre, 2009). Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. *Revista Cubana de medicina militar*, 38 (1), 1-8.
- Hobfoll, S. & Freedy, J. (1993). Conservations of resources: A general stress theory applied to burnout. En W. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (eds.). *Professional burnout: Recent development in theory and research* (pp. 115-129). London: Taylor & Francis.
- Ibáñez, S., Lorenzo, M. y Delgado, M. (1994). *El diagnóstico educativo en la educación física en enseñanza secundaria*. (Tesis de Bachillerato, universidad de Granada). (Acceso el 13 de Octubre del 2015)
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). Maslash burnout inventory manual. *gabinete psicológico*. Recuperado de <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Cuestionario%20de%20Maslach%20Burnout%20Inventory.pdf>
- Maslach, C., Schaufeli, W. & Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Mateo, J. (1990). Función docente y demanda discente. *Revista Española de pedagogía*, 186, 319-326.
- McClelland, D. (Marco, 1961). The achieving society. *The journal of economic history*. Recuperado de <http://journals.cambridge.org/action/displayAbstract?fromPage=online&aid=7576936>
- Menghi, M., Oros, L. (2014). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes de nivel primario. *Revista de psicología*, 10 (20), 47-59.

- Pines, A. (1993). Burnout: An existential perspective. En W. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 19-32). Washington, D.C.: Taylor & Francis.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. Recuperado de https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Rodríguez, J. (Mayo/Agosto, 2012). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería. *Revista enfermería en Costa Rica*, 33 (1), 4-10.
- Ruiz, J. y Páez, D. (2001). Satisfacción laboral, clima emocional, burnout y relaciones familiares en empleados de prisiones: Un estudio exploratorio. *Acta Colombiana de psicología, monográfico de psicología jurídica*, 6, 41-65.
- Thompson, M., Page, S. & Cooper, C. (1993). A test of Caver and Scheier's self-control model of stress in exploring burnout among men-tal health nurses. *Revista stress medicine*. Recuperado de <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/smi.2460090405/references>

ANEXOS

INVENTARIO DE BURNOUT

Edad: _____ Sexo: _____ Fecha: _____

Estimado docente, el presente inventario tiene como objetivo determinar el nivel de Burnout, se le pide que conteste con honestidad y señale sólo una respuesta, en caso contrario será anulada.

- 0= nunca.
- 1= pocas veces al año o menos.
- 2= una vez al mes o menos.
- 3= unas pocas veces al mes.
- 4= una vez a la semana.
- 5= pocas veces a la semana.
- 6= todos los días.

| N | ITEMS | Ptj |
|----|---|-----|
| 1 | Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo. | |
| 2 | Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado. | |
| 3 | Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado. | |
| 4 | Siento que puedo entender fácilmente a los estudiantes. | |
| 5 | Siento que estoy tratando a los estudiantes, como si fuesen objetos impersonales. | |
| 6 | Siento que trabajar todo el día con los escolares me cansa. | |
| 7 | Siento que trato con mucha efectividad los problemas de los escolares. | |
| 8 | Siento que mi trabajo me está desgastando. | |
| 9 | Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de los estudiantes a través de mi trabajo. | |
| 10 | Siento que me he hecho más duro con la gente. | |
| 11 | Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente. | |
| 12 | Me siento muy enérgico en mi trabajo. | |
| 13 | Me siento frustrado por el trabajo. | |
| 14 | Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. | |
| 15 | Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los escolares. | |
| 16 | Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa. | |
| 17 | Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo. | |
| 18 | Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con los escolares. | |
| 19 | Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. | |
| 20 | Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades. | |
| 21 | Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada. | |
| 22 | Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas. | |

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL / SPC

Edad: _____ Sexo: _____ Fecha: _____

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

TA (5) Totalmente de acuerdo / A (4) De acuerdo / I (3) Indeciso / D (2) En desacuerdo / TD (1) Totalmente en desacuerdo.

| N | ITEMS | TA | A | I | D | TD |
|------|--|----|---|---|---|----|
| 1. | La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. | | | | | |
| 2.ª | Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo. | | | | | |
| 3. | El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones. | | | | | |
| 4. | Siento que el trabajo que hago es justo para mi forma de ser. | | | | | |
| 5. | La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra. | | | | | |
| 6. | El jefe es comprensivo (a) | | | | | |
| 7.ª | Me siento mal con lo que gano. | | | | | |
| 8.ª | Siento que doy más de lo que recibo de la institución | | | | | |
| 9. | Me agrada trabajar con mis compañeros. | | | | | |
| 10. | Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente. | | | | | |
| 11. | Me siento realmente útil con la labor que realizo. | | | | | |
| 12. | Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido algunas constancias de mi trabajo. | | | | | |
| 13. | El ambiente donde trabajo es confortable. | | | | | |
| 14. | Siento que el sueldo es bastante aceptable. | | | | | |
| 15.ª | La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando. | | | | | |
| 16.ª | Prefiero tomar distancia de las personas con las que trabajo. | | | | | |
| 17.ª | Me disgusta mi horario. | | | | | |
| 18. | Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo. | | | | | |
| 19.ª | Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. | | | | | |
| 20. | Llevarme bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo. | | | | | |
| 21. | La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable. | | | | | |
| 22. | Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas. | | | | | |
| 23.ª | El horario de trabajo me resulta incómodo. | | | | | |
| 24. | La solidaridad es una virtud característica de nuestro grupo de trabajo. | | | | | |
| 25. | Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo. | | | | | |
| 26.ª | Mi trabajo me aburre. | | | | | |
| 27. | La relación que tengo con mis superiores es cordial. | | | | | |
| 28. | En el ambiente físico donde me ubico trabajo rápidamente. | | | | | |
| 29. | Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente. | | | | | |
| 30. | Me gusta el trabajo que realizo. | | | | | |
| 31.ª | No me siento a gusto con el jefe. | | | | | |
| 32. | Existen las comodidades para un buen desempeño de labores diarias. | | | | | |
| 33.ª | El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido. | | | | | |
| 34. | Haciendo mi trabajo, me siento bien conmigo mismo. | | | | | |
| 35. | Me siento complacido con la actividad que realizo. | | | | | |
| 36. | El jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo. | | | | | |

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento informado es explicar a los participantes acerca de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella.

La presente investigación es conducida por Vilma Del Carmen Navarro Espinoza, de la Escuela Académico Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, Lima-Norte. La meta de este estudio es determinar si existe relación entre el Burnout y la Satisfacción Laboral en Docentes de Instituciones Educativas Estatales del Distrito de Chancay – Lima, 2016.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito, fuera de los de esta investigación. Sus respuestas de las pruebas serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. La aplicación de los instrumentos de investigación tomará aproximadamente de 20- 25 minutos.

Tengo entendido, de acuerdo a lo que se me ha explicado, que si tengo alguna duda sobre este estudio, puedo hacer preguntas en cualquier momento durante mi participación. Igualmente, puedo retirarme en cualquier momento sin que eso me perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas me parecen incómodas, tengo el derecho de hacérselo saber a la investigadora o de no responderlas.

Yo..... con
DNI..... acepto participar voluntaria e informadamente en la
investigación señalada.

.....
Firma del (de la) participante
DNI:

.....
Firma del investigador
DNI:

Anexo 4: Permisos

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Los Olivos, 18 de abril de 2016

CARTA N° 064-2016/EAP/PSI. UCV LIMA

Señor Licenciado
WALTER TEODORICO CUSTODIO SALAZAR
Director de la I.E. Pub. "César Vallejo"
Calle 28 de Julio S/N - Chancay
Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **NAVARRO ESPINOZA VILMA DEL CARMEN**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN DOCENTES DEL DISTRITO DE CHANCAY EN EL AÑO 2016"**, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.

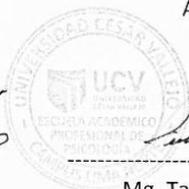
En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

*Pase al Subdirector y
Autorizar el permiso
para aplicar la
encuesta.*



[Signature]
Lic. Walter T. Custodio Salazar
DIRECTOR



[Signature]
Mg. Taniht Cubas Romero
Directora de Escuela Académico
Profesional de Psicología
Filial - Lima

[Signature]
Zenaída Cartuachin Rivera
AJILIAR DE LABORATORIO
LE. CESAR VALLEJO
22/04/16
10:25 pm

CARGO

INSTITUCIÓN EDUCATIVA "INEI 34"
 MESA DE AYUDA
 Exped. N° 01673
 Fecha: 03 MAY 2016
 Hora: 11:06 h

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Lima, 28 de abril de 2016

CARTA N° 158-2016/EAP/PSI. UCV LIMA

Licenciado
THOMÁS ADRIÁN JURADO ZEBALLOS
 Director de la I.E.Pub. "INEI 34"
 Calle Mariscal Cacéres N° 162 - Chancay
Presente.-

De nuestra consideración:

*Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **NAVARRO ESPINOZA VILMA DEL CARMEN**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN DOCENTES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL DISTRITO DE CHANCAY EN EL AÑO 2016"**, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.*

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



[Handwritten signature]

Mg. Taniht Cubas Romero
 Directora de Escuela Académico
 Profesional de Psicología
 Filial - Lima



Realizar las encuestas a los docentes Coordinar en el subdirector el Coord. de YOG.