

# opci3n

Revista de Antropologfa, Ciencias de la Comunicaci3n y de la Informaci3n, Filosoffa,  
Lingfistica y Semf3tica, Problemas del Desarrollo, la Ciencia y la Tecnologfa

Afio 34, diciembre 2018 N°

# 87

Revista de Ciencias Humanas y Sociales

ISSN 1012-1537/ ISSNe: 2477-9385

Dep3sito Legal pp 198402ZU45



Universidad del Zulia  
Facultad Experimental de Ciencias  
Departamento de Ciencias Humanas  
Maracaibo - Venezuela

# Creencias organizacionales, satisfacción laboral y síndrome burnout en docentes de Educación Superior

**Carlos Mauricio Salazar Botello<sup>1</sup>**

Universidad del Bío-Bío, Chile

[mauricio@ubiobio.cl](mailto:mauricio@ubiobio.cl)

**María José Martín Rodrigo<sup>2</sup>**

Universidad Pontificia Comillas, España

[mariajo@icade.comillas.edu](mailto:mariajo@icade.comillas.edu)

**Yohana Andrea Muñoz Jara<sup>3</sup>**

Universidad del Bío-Bío, Chile.

[ymunoz@ubiobio.cl](mailto:ymunoz@ubiobio.cl)

## Resumen

Este trabajo tiene como objetivo analizar las creencias organizacionales de los académicos de la Universidad del Bío-Bío, su relación con el nivel de satisfacción laboral y la prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Corresponde a una investigación de tipo descriptivo-correlacional. Se encuestó a 145 docentes. Los resultados evidencian que los académicos tienen tendencia hacia la cultura del desarrollo, están satisfechos con su trabajo y no existe prevalencia de Burnout. Consta una relación positiva entre la cultura del control, el agotamiento emocional y la despersonalización, y entre la cultura del desarrollo, la realización personal y la satisfacción laboral.

**Palabras clave:** Creencias Organizacionales; Satisfacción en el trabajo; Burnout; Educación Superior; Docentes.

---

<sup>1</sup>Departamento de Gestión Empresarial, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad del Bío-Bío, Chile.

<sup>2</sup>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad Pontificia Comillas, España.

<sup>3</sup>Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad del Bío-Bío, Chile.

# Organizational Beliefs, Job Satisfaction and Burnout Syndrome in Higher Education Teachers

## Abstract

The purpose of this research is to analyze the organizational beliefs of the academics of Bio-Bio University, their relationship with the level of job satisfaction, and the prevalence of the Burnout Syndrome. The research corresponds to the descriptive-correlational type. 145 professor were surveyed. The results show that academics have a tendency toward the culture of development, they feel satisfied with their jobs, and there is no prevalence of the Burnout Syndrome. There is a positive relationship between the culture of control, emotional exhaustion and depersonalization, and between the culture of development, self-realization and job satisfaction.

**Keywords:** Organizational Beliefs; Job Satisfaction; Burnout; Higher Education; Professors.

## 1. INTRODUCCIÓN

En los últimos años el sistema educativo en general y los docentes, particularmente, han sido testigos del aumento de las demandas sociales hacia su rol profesional, al tiempo que sus expectativas iniciales no siempre se ven apoyadas por el marco organizacional en que ha de trabajar (DURÁN, EXTREMERA, y REY, 2001). Los profesores deben afrontar esta situación con una capacidad de “reciclaje” permanente en términos de mayor preparación académica, actualización metodológica, conocimiento psicológico de

los alumnos, todo esto, en un contexto organizacional que no siempre favorece la labor docente (DELGADO, 1995).

GARCÍA y DOLAN (1997) plantean que hay una relación básica entre las creencias, los valores y las conductas de estrés y de bienestar emocional. Es más, afirman que existen ciertas creencias que originan determinados valores en los individuos, las cuales, a su vez, provocan conductas estresantes que predisponen a la percepción de incontabilidad y a la enfermedad, o de lo contrario, estimulan una conducta favorecedora del bienestar emocional y de un estado saludable.

Por su parte DILTS (2004) establece que las creencias y valores se relacionan con las motivaciones más profundas que mueven a las personas a actuar o perseverar. En la medida que se conozcan las creencias que existen tras determinados comportamientos, será posible explicarse en muchos casos los motivos por los cuales los trabajadores se comportan de determinada manera.

Desde la teoría organizacional, FURNHAM (2001) indica que en el caso de los profesionales dedicados a la enseñanza, las situaciones estresantes son cotidianas. En este sentido, el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) o Burnout se está convirtiendo en un serio problema no sólo para el colectivo docente, sino también para el sistema educativo en general, por las consecuencias directas que este síndrome podría tener en el trabajo realizado (EXTREMERA, FERNÁNDEZ-BERROCAL y DURÁN, 2003).

La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad, dado que puede incidir en la baja calidad de la prestación, el absentismo laboral, la propensión a abandonar la organización, entre otros. Por esto, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización (BOADA y TOUS, 1993).

Las consecuencias de temas como la satisfacción laboral y el síndrome de quemarse por el trabajo, afectan tanto a los profesionales de la educación, a la organización donde trabaja y a los estudiantes, que son los receptores de un servicio de baja calidad, afectando además negativamente a las relaciones interpersonales profesor-alumno (VANDENBERGHE y HUBERMAN, 1999).

El objetivo de este trabajo es analizar las creencias organizacionales de los académicos de la Universidad del Bío-Bío y, su relación con el nivel de satisfacción laboral y la prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome Burnout).

## **2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS**

En el contexto organizacional, SCHEIN (1988) define cultura como “un conjunto de creencias inventadas, descubiertas o desarrolladas por un grupo a medida que aprende a afrontar sus problemas de adaptación externa y de integración interna, que ha

funcionado suficientemente bien para ser juzgada válida y consiguientemente, para ser enseñada a los nuevos miembros como el modo correcto de percibir, pensar y sentir sobre estos problemas”.

La cultura organizacional es un sistema de significados compartidos por los miembros de una organización, que la distinguen de otras. Corresponde a un sistema de creencias, valores, que se manifiestan en normas, actitudes, conductas, comportamientos, relaciones interpersonales, el estilo de liderazgo, que se desarrollan en un grupo dentro de la organización, o en una organización entendido como grupo, con el fin de dar cumplimiento a la materialización de la visión en su interacción con el entorno en un tiempo dado (PAYERAS y RONCO, 2002; RAINERI, 1998; ROBBINS y JUDGE, 2009).

MCGREGOR (1972, 2006) propuso que las creencias se dividen en dos principales clases, la Teoría X e Y, la primera de ellas representa un punto de vista tradicional sobre la dirección y el control, puede ser descrita a través de algunas ideas implícitas sobre la naturaleza humana. En concreto, se ha definido durante largo tiempo, que el ser humano ordinario siente una repugnancia intrínseca hacia el trabajo y lo evitará siempre que pueda. En contraste a ello, la denominada Teoría Y supone un giro más progresista, donde se supone a las personas no les disgusta en lo esencial trabajar. El trabajo constituirá una fuente de satisfacción, en cuyo caso se realizará voluntariamente. El hombre debe dirigirse y controlarse a sí mismo, al servicio de los objetivos a cuya realización se compromete. (BONAVÍA y QUINTANILLA, 1999).

Para GARCÍA y DOLAN (1997) “las creencias son estructuras de pensamiento, elaboradas y arraigadas a lo largo del aprendizaje, que sirven para explicarnos la realidad y preceden a la configuración de los valores” y, suelen agruparse en torno a dos culturas, la cultura del control y la cultura del desarrollo. La primera pretende racionalizar la empresa mediante valores tradicionales de orientación al control jerárquico (orden, obediencia, lealtad, seguridad, etc.) y su orientación se enmarca en organización burocrático formal. La segunda, pretende impulsar la empresa mediante nuevos valores de orientación al desarrollo de las personas y al aprendizaje continuo (creatividad, autonomía, variedad, riesgo, etc.), donde se encuentran modelos humanistas, sociotécnicos y de desarrollo organizativo.

Por otro lado, la relación que la gente tiene con su trabajo y las dificultades que ésta pueda provocar, han sido reconocidas como un fenómeno significativo para la salud de los trabajadores de esta época. Algunas de estas dificultades están asociadas con el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) o síndrome Burnout, el cual según MASLACH, SCHAUFELI y LEITER (2001) es un término acuñado a mediados de los años 70, a partir de observaciones hechas en agencias de cuidados de la salud, donde algunas personas experimentaban pérdida de motivación y compromiso, como consecuencia de su quehacer diario, y lo definen como un síndrome psicológico debido a un estresor interpersonal, que ocurre dentro del contexto laboral. Para FREUDENBERGER (1974), este síndrome se percibe como una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada como

resultado de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador.

El síndrome de quemarse por el trabajo es una respuesta al estrés laboral crónico, que se desarrolla cuando fallan las estrategias de afrontamiento que el individuo utiliza para manejar las situaciones de estrés. Hay que considerar que los individuos que padecen el síndrome de quemarse por el trabajo sienten que su capacidad para controlar las situaciones está mermada, por lo que desisten o no se esfuerzan de manera adecuada para afrontar los problemas laborales y los síntomas que les genera el estrés laboral percibido (CHERNISS, 1980; DALEY, 1979; GIL-MONTE, 2006; GIL-MONTE y PEIRÓ, 2014).

Este síndrome se explica a través de los siguientes síntomas: baja realización personal en el trabajo, agotamiento o desgaste emocional vivido como pérdida de energía y, despersonalización en la relación con los clientes, con actitudes de agresividad, impaciencia, cinismo e intolerancia. En definitiva, el síndrome de quemarse por el trabajo o síndrome Burnout se diferencia de otros conceptos principalmente porque este síndrome supone una actitud de despersonalización, aspecto no presente en la insatisfacción laboral (MASLACH, JACKSON, y LEITER, 1996; PINES y MASLACH, 1978).

La satisfacción laboral es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas

específicas del mismo (PEIRÓ y PRIETO, 1999). Así, la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo o la actitud general de un individuo hacia su puesto (ROBBINS y JUDGE, 2009).

Asimismo, la satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados (CHIANG, SALAZAR, MARTÍN, y NUÑEZ, 2011).

Entre las razones que pueden explicar la gran atención dedicada a la satisfacción laboral hay que considerar: La satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional y, la satisfacción ha aparecido en diferentes investigaciones como un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo y el cambio de puesto y de organización. Por otra parte, no hay que olvidar que en nuestra sociedad contemporánea proliferan las organizaciones de servicios, y en éstas la actitud del trabajador adquiere una gran importancia, ya que puede influir decisivamente en la calidad del servicio prestado (CHIANG, MARTÍN, y NÚÑEZ, 2010; PEIRÓ, GONZÁLEZ-ROMA, ZURRIAGA, RAMOS, y BRAVO, 1990).

### **3. METODOLOGÍA**

La metodología utilizada en este estudio es cuantitativa, con alcance descriptivo correlacional, diseño no experimental y de corte transversal (BERNAL, 2010; HERNÁNDEZ, FERNÁNDEZ, y BAPTISTA, 2010). La unidad de análisis corresponde a la Universidad del Bío-Bío sede Chillán y sede Concepción y los sujetos a estudio son los académicos jornada completa y media jornada que trabajan en ambas sedes de esta institución.

El criterio de exclusión fue no considerar los académicos con cargos en la administración central de la institución, debido a que en muchos casos suspenden las actividades propias de la académica para dedicarse en jornada completa al cargo directivo asumido. Por lo que presenta un contexto cotidiano diferente al resto de los académicos, siendo no comparables ambos escenarios para efectos de esta investigación. A partir de esto, la población corresponde a 471<sup>4</sup> académicos jornada completa y media jornada, distribuidos entre las 6 Facultades que conforman la Universidad. El tamaño muestral es 145 académicos, determinado a través del muestreo no probabilístico por conveniencia (BERNAL, 2010), equivalente al 30,8% de la población.

Para la recolección de información se utilizó un cuestionario compuesto por una primera sección con variables categóricas como: facultad, sexo, rango de edad, antigüedad laboral, sede, jornada laboral

---

<sup>4</sup>Información proporcionada por el Departamento de Personal Chillán de la Universidad del Bío-Bío.

y cargo, y los apartados sucesivos estaban compuestos por los siguientes instrumentos:

- Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de MELIÁ y PEIRÓ (1989). Se mide con una escala de siete alternativas, donde 1 es “muy insatisfecho” y 7 “muy satisfecho”. Se conforma por cinco dimensiones: satisfacción con la supervisión; satisfacción con el ambiente físico; satisfacción con las prestaciones recibidas; satisfacción intrínseca del trabajo; satisfacción con la participación.
- Adaptación del cuestionario de creencias organizacionales desarrollado por SALAZAR, CHIANG y NÚÑEZ (2007) en base a lo propuesto por GARCÍA y DOLAN (1997). Se evalúa con una escala tipo Likert, donde 1 es “totalmente en desacuerdo” y 5 es “totalmente de acuerdo”, y está conformado por dos secciones, una vinculada a la cultura del control y otra vinculada a la cultura del desarrollo.
- Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) de MASLACH *et al.* (2001) traducido por GIL-MONTE y PEIRÓ (2014). Se valora con una escala que mide frecuencia, donde 0 es “Nunca” y 6 es “Todos los días”. Las dimensiones que conforman el cuestionario son: agotamiento o cansancio emocional; despersonalización; realización personal en el trabajo.

La participación en este estudio fue voluntaria, con un cuestionario autoadministrado y brindando la opción de contestar el cuestionario en línea o en papel, en cualquiera de los casos se explicaron los objetivos del estudio y se aseguró el anonimato de los encuestados.

De los 145 cuestionarios aplicados, se definió eliminar aquellos cuestionarios que tenían más de una respuesta en blanco en alguna de las escalas aplicadas o más de una respuesta en blanco por encuestado. Además, se eliminaron aquellos pertenecientes a docentes jornada parcial, resultando finalmente 131 casos válidos a partir de los cuales se obtuvieron los resultados de este trabajo. Los datos fueron analizados a través del software SPSS (IBM SPSS Statistics 22) y Microsoft Excel. Las variables fueron estudiadas a través de la estadística descriptiva y el análisis correlacional.

La fiabilidad de las escalas utilizadas y sus respectivas dimensiones, indicando la categorización correspondiente de acuerdo a lo señalado por GEORGE y MALLERY (2003) es indicado en la Tabla 1.

#### **4. ANÁLISIS DE RESULTADOS**

De los 131 casos válidos el 13,0% de los encuestados pertenece a la Facultad de Arquitectura, Construcción y Diseño, el 18,3% de la Facultad de Ciencias Empresariales, el 21,4% de los encuestados de la

Facultad de Educación y Humanidades, igual proporción correspondiente al 19,8% de los encuestados pertenece a la Facultad de Ciencias y a la Facultad de Ingeniería respectivamente y el 7,6% restante pertenece a la Facultad de Ciencias de la Salud y de los Alimentos. De los casos válidos el 63,8% son hombres y el 36,1% mujeres. Por su parte, el 56,49% corresponde a académicos pertenece la sede Concepción y el 43,51% restante a la sede Chillán.

Tabla 1. Alfa de Cronbach Cuestionarios

Cuestionario	Nº de elementos	Alfa de Cronbach	Dimensión	Nº de elementos	Alfa de Cronbach
Creencias Organizacionales	46	0,732 (aceptable)	Cultura del Control	21	0,860 (bueno)
			Cultura del Desarrollo	25	0,849 (bueno)
Satisfacción Laboral S20/23	23	0,944 (excelente)	Satisfacción con la Supervisión	6	0,906 (excelente)
			Satisfacción con el Ambiente físico	5	0,860 (bueno)
			Satisfacción con las Prestaciones Recibidas	5	0,800 (bueno)
			Satisfacción Intrínseca del Trabajo	4	0,855 (bueno)
			Satisfacción con la Participación	3	0,835 (bueno)
Escala MBI (SQT)	22	0,733 (aceptable)	Agotamiento o Cansancio Emocional	9	0,856 (bueno)
			Despersonalización	5	0,722 (aceptable)
			Realización Personal	8	0,791 (aceptable)

La Tabla 2 refleja los resultados descriptivos de los ítems vinculados a la cultura del control y la cultura del desarrollo del cuestionario de creencias organizacionales, donde destaca que la media en los ítems es 2,59, es decir, los sujetos a estudio se ubican entre en desacuerdo y parcialmente de acuerdo con las afirmaciones planteadas. Los puntajes obtenidos en promedio se desvían 0,56 unidades de la media de la subescala, y su mediana es 2,52, muy cercana a la media. En el caso de la subescala relacionada a la cultura del desarrollo, su media es 3,93, lo que indica que los sujetos se sitúan desde parcialmente de acuerdo hasta de acuerdo con las creencias planteadas, los valores se desvían en promedio 0,41 unidades de la escala. El 50% de los encuestados se encuentra sobre el promedio 3,96, lo que implica se manifiestan de acuerdo con las creencias consultadas.

Tabla 2. Estadísticas descriptivas para las dimensiones del cuestionario creencias organizacionales

	<b>Cultura del Control</b>	<b>Cultura del Desarrollo</b>
Media	2,59	3,93
Moda	2,38	4,32
Mediana	2,52	3,96
Desviación Estándar	0,56	0,41

Fuente: Elaboración Propia

A su vez se obtuvo la frecuencia relativa de cada ítem que conforma el cuestionario según las diferentes alternativas de respuestas, agrupando los resultados en la tendencia a estar de acuerdo con las afirmaciones propuestas (alternativa 4 + alternativa 5) y la

tendencia a estar en desacuerdo con las creencias planteadas (alternativa 1 + alternativa 2). En este sentido, en la cultura del control es aceptada por el 77,1% de los encuestados la creencia que indica debe existir una autoridad dentro de la jerarquía institucional que coordine el cumplimiento de las tareas. En contraste a esto, los académicos consultados se muestran mayoritariamente en desacuerdo con la creencia que indica el interés por las personas al interior de la institución genera más gastos que beneficios (Tabla 3).

Por su parte, al efectuar el mismo análisis con los ítems vinculados a la cultura del desarrollo (Tabla 4), se evidencia que la creencia más aceptada por los académicos encuestados es: la formación y preparación de las personas son imprescindibles para que las cosas funcionen. En contraposición, los sujetos a estudio se mostraron indiferente o en desacuerdo con la creencia organizacional que indica las personas buscan constantemente asumir más responsabilidades en la institución.

Tabla 3. Frecuencia Relativa ítems vinculados a la cultura del control

<b>Cultura del Control</b>			
<i>Ítems</i>	<i>Totalmente de Acuerdo + De Acuerdo (4+5)</i>	<i>Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo (3)</i>	<i>Totalmente en Desacuerdo + En Desacuerdo (1+2)</i>
Debe existir una autoridad dentro de la jerarquía institucional que coordine el cumplimiento de las tareas.	<b>77,1%</b>	12,2%	10,7%
Cada cargo debe estar detalladamente descrito para facilitar el control.	<b>67,2%</b>	22,1%	10,7%

<b>Cultura del Control</b>			
<i>Ítems</i>	<i>Totalmente de Acuerdo + De Acuerdo (4+5)</i>	<i>Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo (3)</i>	<i>Totalmente en Desacuerdo + En Desacuerdo (1+2)</i>
Las personas se motivan básicamente por incentivos económicos.	<b>49,6%</b>	26,0%	24,4%
El interés por las personas al interior de la institución genera más gastos que beneficios.	8,4%	13,0%	<b>78,6%</b>
A las personas no se les paga para pensar al interior de la institución.	9,9%	13,0%	<b>77,1%</b>
Mayor cantidad de horas semanales dedicadas al trabajo es signo de éxito laboral.	12,9%	12,2%	<b>74,8%</b>

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 4. Frecuencia Relativa ítems vinculados a la cultura del desarrollo

<b>Cultura del Desarrollo</b>			
<i>Ítems</i>	<i>Totalmente de Acuerdo + De Acuerdo (4+5)</i>	<i>Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo (3)</i>	<i>Totalmente en Desacuerdo + En Desacuerdo (1+2)</i>
La formación y preparación de las personas son imprescindibles para que las cosas funcionen.	<b>94,7%</b>	3,1%	2,3%
Las instituciones deben contar con profesionales preparados intelectual y emocionalmente.	<b>93,2%</b>	4,6%	2,3%

Educación y respeto es esencial para promover compromisos al interior de la institución.	<b>91,6%</b>	3,8%	3,1%
Las personas buscan constantemente asumir más responsabilidades en la institución.	19,8%	43,5%	<b>36,7%</b>
La jefatura es aquella que aspira a hacerse innecesaria, porque ha hecho crecer a las personas a su alrededor.	35,1%	29,0%	<b>35,9%</b>
Las personas cambian su comportamiento si son sancionadas.	43,6%	31,3%	<b>25,1%</b>

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla 5 se exhiben los estadísticos descriptivos por dimensión del constructo satisfacción laboral, donde destaca la “Satisfacción Intrínseca del Trabajo” con la media más alta ubicable entre algo satisfecho y bastante satisfecho, este aspecto se vincula a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar dado que posee la media más alta de las subescalas evaluadas. A excepción de la subescala “Satisfacción con las prestaciones recibidas”, en todas las dimensiones los encuestados se ubican desde algo satisfechos a bastantes satisfechos con los aspectos consultados.

Tabla 5. Estadísticas descriptivas para las dimensiones del cuestionario  
satisfacción laboral

	Satisfacción con la supervisión	Satisfacción con el ambiente físico	Satisfacción con las prestaciones recibidas	Satisfacción intrínseca del trabajo	Satisfacción con la participación
Media	5,21	5,27	4,98	5,66	5,33
Moda	6	6	5,6	6	6
Mediana	5,67	5,4	5,2	5,75	5,67
Desviación Estándar	1,22	1,25	1,07	1,03	1,20

Fuente: Elaboración Propia.

La Tabla 6 refleja la frecuencia relativa de aquellos ítems en que los académicos encuestados muestran mayor grado de satisfacción, donde destaca la satisfacción que le produce el trabajo por sí mismo, por ser el ítem en que mayor número de académicos se encuentra bastante o muy satisfecho.

En contraste a esto, los aspectos en que los académicos muestran mayor grado de insatisfacción, según la frecuencia relativa expresada en la alternativa *Algo insatisfecho*, *Bastante insatisfecho*, *Muy insatisfecho* (Tabla 7), son: la igualdad y justicia de trato que recibe de su institución, así como la temperatura de su local de trabajo.

En cuanto al síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout), dentro de los resultados descriptivos por subescala, predomina la premisa de que en promedio existe un bajo nivel de agotamiento emocional en los académicos encuestados, es decir, no existe la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. A su vez, en la segunda dimensión el puntaje promedio obtenido es 5,01, lo que indica un bajo

nivel de despersonalización y por tanto baja presencia de actitudes de frialdad y distanciamiento (Tabla 8).

Tabla 6. Ítems con mayor grado de satisfacción según dimensión cuestionario satisfacción laboral.

<i>Dimensión</i>	<i>Ítems</i>	<i>Muy Satisfecho (7)</i>	<i>Bastante Satisfecho (6)</i>	<i>Algo Satisfecho (5)</i>
Satisfacción intrínseca del trabajo	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	<b>33,60%</b>	51,90%	10,70%
Satisfacción con el ambiente físico	La iluminación de su lugar de trabajo.	<b>30,50%</b>	35,10%	19,80%
Satisfacción con el ambiente físico	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	<b>29,00%</b>	42,00%	16,00%
Satisfacción con la supervisión	Las relaciones personales con sus superiores.	<b>26,00%</b>	38,90%	19,80%
Satisfacción intrínseca del trabajo	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	<b>26,00%</b>	45,00%	19,10%
Satisfacción intrínseca del trabajo	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	<b>25,20%</b>	45,00%	21,40%

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 7. Ítems con menor grado de satisfacción según dimensión cuestionario Satisfacción Laboral

<i>Dimensión</i>	<i>Ítems</i>	<i>Algo Insatisfecho (3)</i>	<i>Bastante Insatisfecho (2)</i>	<i>Muy Insatisfecho (1)</i>
Satisfacción con la supervisión	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución.	9,20%	6,90%	<b>6,90%</b>
Satisfacción con el ambiente físico	La temperatura de su local de trabajo.	17,60%	8,40%	<b>6,10%</b>
Satisfacción con las prestaciones recibidas	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.	11,50%	11,50%	<b>6,10%</b>
Satisfacción	El grado en que su	5,30%	7,60%	<b>3,80%</b>

con las prestaciones recibidas	institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.			
Satisfacción con las prestaciones recibidas	Las oportunidades de promoción que tiene.	6,10%	5,30%	<b>3,80%</b>
Satisfacción con el ambiente físico	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	8,40%	7,60%	<b>3,10%</b>

Fuente: Elaboración Propia.

Finalmente, la subescala “Baja Realización Personal” alcanza una media de 33,80, esta dimensión se evalúa en positivo, por lo que un bajo puntaje indica alto nivel de prevalencia de este aspecto del síndrome, en este caso, el puntaje promedio de los encuestados se ubica en el nivel bajo (Tabla 8).

Tabla 8. Estadísticas descriptivas para las dimensiones del MBI – Síndrome de Quemarse por el trabajo

	<b>Agotamiento Emocional</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>Realización Personal</b>
Media	14,27	5,01	33,80
Moda	11	0	42
Mediana	13	3	36
Desviación Estándar	10,25	5,17	8,59

Fuente: Elaboración Propia

Por su parte, la Tabla 9 refleja la cantidad de personas que obtuvieron puntaje bajo, medio o alto en cada una de las dimensiones evaluadas a fin de determinar la prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo, donde se pesquisa que en todas las dimensiones los sujetos a

estudio presentan mayoritariamente un bajo nivel de prevalencia. A su vez, ninguno de los encuestados presentó niveles altos en las tres subescalas que definen este constructo, por lo que no existe prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo o síndrome de Burnout en ninguno de los académicos sujetos a estudio.

Tabla 9. Frecuencia absoluta y relativa por dimensión - Escala MBI (Burnout)

Dimensión	Bajo		Medio		Alto	
	<i>f</i>	<i>f%</i>	<i>f</i>	<i>f%</i>	<i>f</i>	<i>f%</i>
Agotamiento Emocional	94	71,8%	33	25,2%	4	3,1%
Despersonalización	111	84,7%	18	13,7%	2	1,5%
Realización Personal	81	61,8%	46	35,1%	4	3,1%

Fuente: Elaboración propia

En lo específico, en la dimensión agotamiento emocional, la afirmación *siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo* (11,5%), es la que concentra mayor número de encuestados en la alternativa *todos los días*. En la dimensión “Despersonalización” el ítem que se presenta con mayor frecuencia es: *Siento que me he hecho más duro con las personas*, señalado con una ocurrencia de pocas veces a la semana por el 7,6% de los encuestados e indicado como un sentimiento diario por el 2,3% de estos. En la subescala “Realización Personal” el 15,3% de los encuestados indican que nunca y el 18,3% manifiesta que pocas veces al año o menos *Siente que en su trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada*.

A partir del análisis de correlaciones bivariadas de las diferentes escalas estudiadas en este trabajo y expuestas en la Tabla 10, es posible establecer que el más alto coeficiente de correlación está dado entre la subescala *Cultura del Control (Creencias Organizacionales)* y la subescala *Agotamiento Emocional (MBI)*, donde existe un relación positiva significativa al nivel 0,01. Asimismo, existe una relación moderada y en sentido directo entre las creencias organizacionales vinculadas a la *Cultura del Control* con las dimensiones del MBI: *Agotamiento Emocional* y *Despersonalización*. En contraste a esto, existe una relación negativa entre la *Cultura del Control* y la dimensión *Realización Personal*. Además, existe una correlación negativa leve y significativa en el nivel 0,05 entre la dimensión *Cultura del Control* y, la *Satisfacción con la Participación* y la *Satisfacción en General con el trabajo*.

Por su parte, la subescala *Cultura del Desarrollo* presenta una correlación significativa en el nivel 0,01 con las dimensiones *Realización personal* del síndrome de quemarse por el trabajo, y con las dimensiones *Satisfacción con la Supervisión*, *Satisfacción con las Prestaciones Recibidas*, *Satisfacción Intrínseca del Trabajo* y la *Satisfacción con la Participación*. A su vez, correlaciona negativamente en el nivel 0,01 con la dimensión *Agotamiento Emocional*, por lo que existe una relación inversa entre ambas variables.

La dimensión *Agotamiento Emocional* se relaciona de manera moderada e inversa con la *Satisfacción con la Supervisión*, *Satisfacción con las Prestaciones Recibidas*, *Satisfacción Intrínseca del Trabajo* y la

*Satisfacción con la Participación*, donde existen coeficientes de correlación negativos significativos en el nivel 0,01.

Finalmente, la dimensión *Realización Personal* vinculada al síndrome de quemarse por el trabajo correlaciona positivamente con todas las dimensiones de la satisfacción laboral evaluadas en este trabajo, por lo que existe una relación directa entre estas variables.

Tabla 10. Correlaciones constructos evaluados

	Cultura del Control	Cultura del Desarrollo	Agotamiento Emocional – SQT	Despersonalización – SQT	Realización Personal – SQT	Satisfacción con la Supervisión	Satisfacción con el Ambiente Físico	Satisfacción con las Prestaciones Recibidas	Satisfacción Intrínseca del Trabajo	Satisfacción con la Participación
Cultura del Control	1									
Cultura del Desarrollo	-,358*	1								
Agotamiento Emocional – SQT	,470**	-,260*	1							
Despersonalización – SQT	,301**	-,071	,547**	1						
Realización Personal – SQT	-,265*	,246**	-,301*	-,155	1					
Satisfacción con la Supervisión	-,146	,390**	-,372*	-,088	,401*	1				
Satisfacción con el Ambiente Físico	-,080	,222*	-,081	-,055	,233*	,523*	1			
Satisfacción con las Prestaciones Recibidas	-,171	,359**	-,330*	-,120	,367*	,760**	,472*	1		
Satisfacción Intrínseca del Trabajo	-,169	,273**	-,354*	-,195*	,303*	,670**	,414*	,698**	1	
Satisfacción con la Participación	-,183*	,309**	-,380*	-,105	,338*	,774**	,382*	,708**	,679**	1

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

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

Fuente: Elaboración propia.

## **5. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES**

Los académicos encuestados presentan una tendencia hacia la cultura del desarrollo, es decir, presentan valores de orientación al desarrollo y al aprendizaje continuo. A pesar de esto, constan aspectos asociados a la cultura del control que son identificados como importantes por una parte de los encuestados, encontrándose dentro de esto temas tales como: la existencia de una autoridad jerárquica, la detallada descripción de funciones y los incentivos económicos como una forma de motivación. Esto refleja que si bien la creencia de la autogestión, del autodesarrollo, es compartida no necesariamente está internalizada como una práctica al interior de la institución, y se continua pensando que la jefatura es imprescindible para el crecimiento de las personas y el cumplimiento de las funciones.

Dentro de los ítems asociados a la cultura del desarrollo, destacan como importantes: la formación, la preparación, la educación y el respeto, lo cual hace pensar que se confía en los niveles de desarrollo de las personas para la ejecución de sus tareas cotidianas. Sin embargo, en contraste a esto, una fracción de académicos cree que las personas modifican su comportamiento si son sancionadas. Esto también puede indicar que si bien existe una tendencia hacia las creencias de la cultura del desarrollo, hay una parte de los académicos que se moviliza por patrones culturales tradicionales.

Los académicos de la Universidad del Bío-Bío se perciben bastante satisfechos con su trabajo, lo cual se explica, entre otras cosas,

porque el mayor grado de satisfacción se evidencia en la dimensión satisfacción intrínseca del trabajo. Se valora la satisfacción que produce el trabajo en sí mismo y las oportunidades que este les ofrece para hacer lo que les gusta. Este estudio muestra la presencia de una recompensa intrínseca emocional alta, lo que se corrobora con el hecho de que ningún académico sujeto a estudio presentó prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo.

A pesar de que los académicos presentan un bajo nivel de agotamiento emocional, un porcentaje de ellos que a lo menos una vez a la semana se siente emocionalmente agotado por sus actividades y consideran que pasan demasiado tiempo en su trabajo, los cuales a su vez se muestran en desacuerdo con el ítem asociado a la cultura del control que indica que mayor cantidad de horas trabajadas es sinónimo de éxito. No obstante, de acuerdo a la información obtenida, en estos momentos no hay otra alternativa que dedicar mayor cantidad de tiempo al trabajo para cumplir con las actividades. Esto da cuenta que la forma como se refleja la carga de trabajo en la institución no necesariamente expresa las horas reales que deben dedicar las personas a sus actividades, lo cual se contradice con los principios paradigmáticos de la cultura del desarrollo, donde debiera existir más preocupación por el desarrollo de las personas.

Una proporción de académicos presenta un alto nivel de agotamiento emocional y alto nivel de despersonalización, pero a su vez muestran una alta realización personal, lo que reafirma la premisa de que el agotamiento emocional y la despersonalización se deben a

condiciones de trabajo, pero no a la existencia de una tendencia hacia la cultura del control.

Se evidencia una relación directa entre la cultura del control y, el agotamiento emocional y la despersonalización, lo que muestra que frente a prácticas que están asociadas a las creencias de la cultura del control, las personas tienden a reaccionar de manera desfavorable. A su vez, hay una relación inversa entre las creencias de la cultura del control y la realización personal.

Las creencias vinculadas a la cultura del desarrollo poseen una correlación positiva con las dimensiones del constructo satisfacción laboral, lo cual implica que a mayor cercanía con estas creencias mayor satisfacción con la supervisión, con las prestaciones recibidas, con en el trabajo y con la participación. Por otro lado, esto es consecuente con su relación con el MBI ya que a mayor vinculación con la cultura del desarrollo menor agotamiento emocional y mayor realización personal.

La relación directa entre la cultura del desarrollo y el nivel de satisfacción con la supervisión, se puede deber a que las personas bajo esta premisa actúan de manera independiente, más autogestionada, donde prima la confianza y donde no necesariamente prima una supervisión jerarquizada, esto se ratifica en la relación inversa demostrada entre la satisfacción con la supervisión y el agotamiento emocional.

Existe una relación directa entre las creencias vinculadas a la cultura del desarrollo y la satisfacción con la participación, lo cual está en concordancia con la tendencia a trabajar en equipo, a respetar los valores personales, las opiniones y aumentar la participación presente en esta cultura. Esto baja considerablemente la presión que sienten las personas por la necesidad de expresar sus ideas, las lleva a sentirse reconocidas y a tener la posibilidad de participar en la toma de decisiones.

En la Universidad del Bío-Bío, pareciera estar arraigado en el inconsciente colectivo que es una organización centrada en la cultura del control, debido a la lentitud con que se ejecutan sus procedimientos y la necesidad permanente de establecer métodos de control concretos para que sus funcionarios cumplan sus tareas. No obstante, los resultados de la investigación indican que los académicos encuestados presentan una tendencia hacia la cultura del desarrollo, con una importante preponderancia hacia creencias organizacionales que propician el aprendizaje continuo, la participación, la creatividad y autonomía. Sin embargo, no hay que perder de vista que esto no necesariamente está integrado a la cultura de la organización y por lo tanto conviven al interior de ella las dos visiones paradigmáticas.

En este sentido, cabe preguntarse para una segunda etapa de este estudio, en el cual se profundice el análisis en los académicos y se trabaje con el personal administrativo de la institución, si se mantienen estos resultados y determinar cuál es casualidad existente entre las tres variables estudiadas.

## **6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- BERNAL, César. 2010. **Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales** (3a ed.). Pearson, Bogotá (Colombia).
- BOADA, Joan. 1993. “Escala de satisfacción laboral: una perspectiva dimensional”. **Revista de Psicología Universitat Tarraconensis**, Vol.15, No.:2: 151-166. Departamento de Psicología de la Universidad Rovira i Virgili. Tarragona (España).
- BONAVÍA, Tomás y Quintanilla, Ismael. 1999. “Creencias directivas y participación de los empleados”. **Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones**, Vol.15, No.:3: 367-383. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Madrid. (España).
- CHERNISS, Cary. 1980. **Staff Burnout**. Sage Publications, London (UK).
- CHIANG, María., MARTÍN, María José y NÚÑEZ, Antonio. 2010. **Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral**. Publicaciones Universidad Pontificia Comillas. Madrid (España).
- CHIANG, María, SALAZAR, Carlos, MARTÍN, María y NÚÑEZ, Antonio. 2011. “Clima organizacional y satisfacción laboral: Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad”. **Salud de los Trabajadores**, Vol.19, No.:1: 5-16. Universidad de Carabobo. Carabobo (Venezuela)
- DALEY, Michael. 1979. “Preventing worker burnout in child welfare”. **Child Welfare**, Vol.58, No.:7:443-450. Azusa Pacific University. Azusa (California:USA)
- DELGADO, Doménech.1995. “Introducción al síndrome "Burnout" en profesores y maestros y su abordaje terapéutico”. **Psicología Educativa**, Vol.1, No.:1: 63-78. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Madrid. (España)
- DILTS, Robert. 2004. **Coaching. Herramientas para el cambio**. Urano. Madrid (España)
- DURÁN, María Auxiliadora, EXTREMERA, Natalio y REY, Lourdes. 2001. “Burnout en profesionales de la enseñanza: Un estudio en

- Educación Primaria, Secundaria y Superior”. **Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones**, Vol.17, No.:1: 45-62. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Madrid. (España)
- EXTREMERA, Natalio, FERNÁNDEZ-BERROCAL, Pablo, y DURÁN, Auxiliadora. 2003. “Inteligencia emocional y burnout en profesores”. **Encuentros en Psicología Social**, Vol.1, No.: 5: 260-265. Universidad de Málaga. Málaga (España)
- FREUDENBERGER, Herbert. 1974. “Staff burnout”. **Journal of Social Issues**, Vol.30, No.:1: 159-165. Universidad de Nebraska Omaha. Omaha (Nebraska: Estados Unidos)
- FURNHAM, Adrian. 2001. **Psicología Organizacional: El comportamiento del individuo en las organizaciones**. Alfaomega. Ciudad de México (México)
- GARCÍA, Salvador., y DOLAN, Shimon. 1997. **La dirección por valores** (1a ed.). McGraw-Hill. Madrid (España).
- GEORGE, Darren, y MALLERY, Paul. 2003. **SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference, 11.0 Update** (4th ed.). Allyn Bacon. Boston (Massachusetts: USA)
- GIL-MONTE, Pedro. 2006. **El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar**. Pirámide. Madrid (España)
- GIL-MONTE, Pedro, y PEIRÓ, José. 2014. **Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse**. Síntesis. Madrid (España)
- HERNÁNDEZ, Roberto., FERNÁNDEZ, Carlos., y BAPTISTA, María. 2010. **Metodología de la Investigación** (5ta ed.). McGraw-Hill. Ciudad de México (México)
- MASLACH, Christina., JACKSON, Susan, y LEITER, Michael. 1996. **Maslach Burnout Inventory Manual** (3era ed.). Consulting Psychologists Press. Palo Alto, California (USA).
- MASLACH, Christina., SCHAUFELI, Wilmar. y LEITER, Michael. 2001. “Job Burnout”. **Annual Review of Psychology**. Vol.52:397-422. Palo Alto (California: USA)

- MCGREGOR, Douglas. 1972. **Mando y motivación**. Diana. Ciudad de México (México)
- MCGREGOR, Douglas. 2006. **El Lado Humano de las Empresas**. McGraw-Hill. Madrid (España)
- MELIÁ, José Luis., y PEIRÓ, José M. 1989. “La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El cuestionario de satisfacción S20/23”. **Psicologemas**. Vol. 3, No.: 5: 59-74. Universidad de Valencia. Valencia (España)
- PAYERAS, Joan. y RONCO, Emilio. 2002. **El directivo, el cambio y los equipos de alto rendimiento. Un enfoque revolucionario para incrementar los resultados**. Prentice Hall. Madrid (España).
- PEIRÓ, José M.; GONZÁLEZ-ROMA, Vicente; ZURRIAGA, Rosario; RAMOS, José y BRAVO, M. Jesús. 1990. “El cuestionario de satisfacción laboral de los profesionales de la salud de Equipos de Atención Primaria (CSLPS-EAP)”. **Revista de Psicología de la Salud**. Vol.1, No.:2: 135-174. Universidad Miguel Hernández. Elche (España)
- PEIRÓ, José M., y PRIETO, Fernando. (Eds.). 1999. **Tratado de Psicología del Trabajo. Vol 1: La actividad laboral en su contexto**. Síntesis (España).
- PINES, Ayala y MASLACH, Christina.1978. “Characteristics of Staff Burnout in Mental Health Settings”. **Hospital y Community Psychiatry**. Vol. 29, No.:4: 233-237. American Psychiatric Association. Washington D.C.(Washington: USA)
- RAINERI, Andrés. 1998. “Creencias y cambio organizacional en los sectores público y privado”. **Estudios Públicos**.No.:70: 01-229. Harald Beyer. Santiago de Chile (Chile)
- ROBBINS, Stephen, y JUDGE, Timothy. 2009. **Comportamiento Organizacional** (13a ed.). Pearson Educación. Ciudad de México (México)
- ROSALES, Yury, y CABOS, Dailín. 2011. “Diagnóstico del Síndrome de Burnout en trabajadores del Centro de Inmunología y Biopreparados. **Medicina y seguridad del trabajo**. Vol.57,

No.:225: 313-318. Escuela Nacional de Medicina del Trabajo.  
Instituto de Salud Carlos III. Madrid (España)

SALAZAR, Carlos, CHIANG, María y NÚÑEZ, Antonio. 2007.  
Creencias organizacionales. Desarrollo y validación de un  
instrumento. **ICADE**.No.:72:75-92. Servicio de publicaciones  
de la Universidad Pontificia Comillas. Madrid (España)

SCHEIN, Edgard. 1988. **La cultura empresarial y el liderazgo: una  
visión dinámica**. Plaza y Janés. Barcelona (España)

VANDENBERGHE, Roland y HUBERMAN, A. Michael. 1999.  
**Understanding and Preventing Teacher Burnout: A  
Sourcebook of International Research and Practice**.  
Cambridge University Press. Cambridge (UK)



**UNIVERSIDAD  
DEL ZULIA**

---

**opción**

Revista de Ciencias Humanas y Sociales

Año 34, N° 87, 2018

Esta revista fue editada en formato digital por el personal de la Oficina de Publicaciones Científicas de la Facultad Experimental de Ciencias, Universidad del Zulia.  
Maracaibo - Venezuela

[www.luz.edu.ve](http://www.luz.edu.ve)

[www.serbi.luz.edu.ve](http://www.serbi.luz.edu.ve)

[produccioncientifica.luz.edu.ve](http://produccioncientifica.luz.edu.ve)