

Evaluación del síndrome de desgaste emocional y satisfacción laboral en académicos de Institutos Tecnológicos de Quintana Roo

Verónica Isabel Ac Avila

Colegio de Bachilleres de Quintana Roo.

Pedro A. Sánchez Escobedo

Universidad Autónoma de Yucatán.

Resumen

El tema de la satisfacción laboral como fenómeno psicosocial inherente al ámbito laboral educativo, ha sido abordado por diversos especialistas. El presente estudio plantea cuatro objetivos: 1. Identificar el nivel de SDE y las dimensiones de este constructo que manifiestan los docentes de los Institutos Tecnológicos de Quintana Roo (IT-QR). 2. Identificar el nivel de satisfacción laboral y las dimensiones de este constructo que manifiestan los docentes de IT-QR. 3. Explorar las diferencias entre los planteles federales y descentralizados. 4. Explorar las posibles relaciones entre desgaste emocional y satisfacción de los docentes.

Es un estudio cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal, exploratorio, descriptivo y correlacional.

Se trabajó con una muestra no probabilística por conveniencia de 215 docentes. Se utilizaron dos instrumentos. La versión adaptada y modificada del Cuestionario de Gil-Monte (2005) y el Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ).

Los datos fueron analizados con base en la estadística descriptiva e inferencial, realizando la correlación de Pearson y el análisis de varianza.

Se concluye que los docentes de las instituciones educativas participantes no se encuentran en situaciones críticas, en cuanto a los niveles de SDE pero el desgaste psíquico varió en función a la antigüedad en el servicio y a la categoría laboral (titular o interino).

En cuanto a la satisfacción laboral, las dimensiones en las que se reportan los puntajes más altos son 'utilización de habilidades' y 'logro personal'. Los menores puntajes se obtuvieron en las dimensiones 'desarrollo personal' y 'compensación'.

Palabras clave: satisfacción laboral, docentes, SDE

Introducción

Determinar las causas que producen insatisfacción laboral en el docente, ha sido un tema de gran interés y preocupación para los investigadores, debido a las implicaciones que tiene en el proceso educativo (Cordero, 2006).

De acuerdo con Grasso (2003) una causa que ocasiona problemas en el aula, es el malestar profesional del docente. El bienestar del docente se ve reflejado en los alumnos y en el ambiente de aprendizaje que se genera dentro del salón, asimismo, el malestar del profesor producirá un clima desagradable en las clases y en consecuencia, el rendimiento académico del alumno puede verse afectado. Un docente que no se siente realizado en su trabajo, lo manifiesta en su desempeño laboral; por el contrario, un docente motivado influye directamente en sus alumnos, para la adquisición de un aprendizaje significativo.

Martínez-Otero (2003) afirma que las fuentes más comunes de insatisfacción son las siguientes: a. inquietud e incertidumbre ante el futuro legislativo; b. disminución del prestigio social; c. conductas antisociales de algunos alumnos; d. el sistema de promoción y remuneración; e. formación pedagógica insuficiente.

Martínez-Otero (2003) señala la existencia de algunas medidas posibles de adoptar si se quiere prevenir la insatisfacción laboral del docente. Una de ellas, se refiere a disponer de un proyecto educativo que haga crecer al docente, no sólo como profesional, sino también como persona.

Así, satisfacción laboral y SDE, son riesgos psicosociales en el trabajador docente que, como se ha señalado con anterioridad, inciden en su labor educativa; la satisfacción laboral se pronostica en primer término por características de la tarea tales como el ser tediosa y aburrida y por otra parte, el SDE es inicialmente pronosticado por esas mismas características de la tarea, en consecuencia, se establece esta relación.

Los Institutos Tecnológicos del Estado de Quintana Roo

Los primeros institutos tecnológicos surgen en México en 1948, actualmente el Sistema Nacional de Institutos Tecnológicos está constituido por 243 Institutos Tecnológicos: 129 descentralizados, 114 federales, 4 Centros Regionales de Optimización y Desarrollo de Equipo (CRODE's), un Centro Interdisciplinario de Investigación para el Desarrollo de la Educación Tecnológica (CIIDET) y un Centro Nacional de Investigación y Desarrollo

Tecnológico (CENIDET) mismos que atienden a una población escolar que llega a los 363, 864 estudiantes en todo el territorio nacional: 360,426 de licenciatura y 3,438 de posgrado, (www.dgest.gob.mx/web/).

El Sistema Nacional de Institutos Tecnológicos busca ofrecer educación acorde a la época y al contexto social. Tiene implementado al interior de sus instituciones, un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2000. Con esta Norma, pretende elevar la calidad del servicio que se brinda y, en consecuencia, mejorar la calidad de la educación que imparten.

En este sistema de gestión de la calidad se contemplan puntos que tienen entre otros objetivos, contar con ambientes laborales satisfactorios, un eficiente sistema de comunicación dentro de la organización y clientes satisfechos con el servicio que reciben, entendiéndose como cliente a los usuarios del servicios que brindan (los estudiantes) y, por otra parte, al propio personal directivo y docente de dicha institución; la actuación de éstos, juega un papel determinante para los logros que se obtienen en el proceso enseñanza-aprendizaje.

Se espera que los resultados reportados en el estudio, sirvan como elementos de entrada, a fin de coadyuvar al cumplimiento de los objetivos, en el sentido de aportar información que sirvan al gestor escolar para plantear propuestas de intervención que permitan prevenir y controlar riesgos psicosociales, como lo son el SDE y el consecuente nivel de satisfacción laboral, en el personal docente de las Instituciones de Educación Superior (IES) seleccionadas.

Preguntas de investigación

1. ¿Qué niveles de Síndrome de Desgaste Emocional y en qué dimensiones de este constructo se manifiestan los docentes de los institutos tecnológicos de Quintana Roo?
2. ¿Qué niveles de satisfacción laboral y en qué dimensiones de este constructo se manifiestan los docentes de los institutos tecnológicos de Quintana Roo?
3. ¿Existen diferencias entre los planteles federales y los descentralizados?
4. ¿Cuál es la relación entre el desgaste emocional y la satisfacción de los docentes?

Metodología

Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, toda vez que la investigación se realizó sin manipular deliberadamente las variables; los fenómenos se observaron tal como se presentan en su contexto natural, para después analizarlos (Salkind, 1998). Los datos fueron recabados en un solo momento, considerando un tiempo único, por lo que es de tipo transversal también llamado de 'corte'; tiene además la característica de ser descriptivo ya el fenómeno se observó en condiciones naturales sin manipular el factor de estudio, es decir, se recolectó información sobre los perfiles de los docentes en función a las variables de estudio, para luego describir la tendencia de la muestra (García, 2004); fue exploratorio pues se trató de un tema poco estudiado en el contexto donde se llevó a cabo (Grajales, 2000) y precursor en docentes de instituciones de educación superior del Estado de Quintana Roo.

Se obtuvo una muestra no probabilística por conveniencia conformada por los docentes de instituciones públicas de educación superior del estado de Quintana Roo: 174 docentes del Instituto Tecnológico de Chetumal que cuenta, 119 docentes del Instituto Tecnológico de Cancún y 37 docentes del Instituto Tecnológico Superior de Felipe Carrillo Puerto.

Para diagnosticar el nivel de SDE, se administró una versión adaptada del Cuestionario de Gil-Monte (2005).

El instrumento final consistió en 20 ítems que se distribuyen en las cuatro dimensiones siguientes:

Ilusión por el trabajo, desgaste psíquico, indolencia y culpa Los ítems del cuestionario, tienen una escala de frecuencia tipo Likert de 5 grados que va de 0 (Nunca) a 4 (muy frecuentemente, todos los días), con un punto intermedio de 2 (a veces, algunas veces al mes).

En el pilotaje realizado (Gil-Monte, 2008b) la confiabilidad se obtuvo en valores Alfa de Cronbach, para cada una de ellas y los resultados fueron: para ilusión por el trabajo, .86; para desgaste psíquico, .86; para indolencia, .79; y para culpa, .81. En la nueva versión del instrumento utilizada en este estudio, se conservó la confiabilidad por Alfa de Cronbach.

Para diagnosticar la satisfacción laboral, se utilizó una adaptación del Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) (Weiss, Dawis, Englan y Lofquist, 1967), en su versión de 1977.

El cuestionario en su versión larga fue diseñado para determinar la satisfacción en 20 aspectos del ambiente de trabajo.

La adaptación del cuestionario para evaluar la satisfacción laboral que se utilizó para fines del presente estudio, fue realizada en Yucatán en el año 2004, a fin de tener una versión contextualizada al ambiente de los profesionales de la educación y utilizada en el estudio que llevó a cabo Cordero (2005) para evaluar la satisfacción laboral de docentes de educación básica de la zona oriente del Estado de Yucatán; las dimensiones que fueron seleccionadas para ser consideradas en la nueva versión, son: compañerismo, autoridad, responsabilidad, seguridad en el trabajo, reconocimiento, relación con el jefe inmediato, desarrollo personal, logro personal, utilización de habilidades y compensación.

Para determinar la validez del cuestionario usado en este estudio, se realizó un análisis factorial utilizando el método de extracción denominado componentes principales.

Para recolectar la información que permitió la realización de este estudio, primero se sostuvo una reunión con los directores de cada institución, a fin de exponerles el proyecto de trabajo y contar con su autorización para llevarlo a cabo en el Instituto Tecnológico bajo su dirección.

Teniendo la autorización en los tres centros educativos, se procedió a realizar la programación del proceso de recolección de datos; esta programación fue realizada con el apoyo de la persona que en cada centro educativo fue designada por el director, para que funja como enlace para el buen desarrollo del proyecto. En el Instituto Tecnológico de Chetumal fue designado el Jefe del Departamento de Desarrollo Académico; y en el Instituto Tecnológico de Cancún y el Instituto de Estudios Superiores de Felipe Carrillo Puerto, los enlaces recayeron en la figura del Subdirector Académico.

La recolección de datos se llevó a cabo de múltiples maneras, durante las reuniones de academia, entrega del instrumento en los cubículos del docente de tiempo completo, en las aulas al inicio o término de la clase, en sus momentos de receso en cualquier punto de la institución o en el área destinada para registrar sus entradas y salidas del plantel educativo.

Para diagnosticar el nivel de SDE y de la satisfacción laboral se utilizó la estadística descriptiva e inferencial. Asimismo, se hizo uso de la correlación de Pearson, para determinar la relación entre las variables de estudio y se realizó un análisis de varianza para determinar las diferencias que surgieron de acuerdo a las hipótesis planteadas. Todos los resultados fueron procesados en SPSS versión 15.

Resultados

Los resultados de estudio se presentan de manera puntual según las preguntas de investigación planteadas.

¿Qué nivel de Síndrome de Desgaste Emocional y en qué dimensiones de este constructo se manifiestan los docentes de los institutos tecnológicos de Quintana Roo?

Se elaboró un histograma para el análisis de frecuencias de los puntajes del constructo de SDE con una escala teórica de 0 a 80, el mínimo de 10 y el máximo de 32 con una media de 18.8 y una desviación estándar de 3.51.

Para establecer el riesgo de SDE, se optó por un criterio nomotético considerando 1 DS por encima del promedio, en participantes con puntajes igual o mayor a 22. Con este criterio, 34 docentes (16%) se manifiestan con riesgo de algún tipo de desgaste emocional. Cabe resaltar que todos los puntajes son, en general, muy bajos, por lo que debe deducirse que no hay SDE en estos docentes.

¿En qué dimensiones hay mayor y menor SDE? De acuerdo al análisis estadístico de los puntajes obtenidos según las medias ponderadas, se presentan de mayor a menor, los resultados por dimensiones: ilusión, indolencia, culpa, desgaste emocional.

¿Qué niveles de satisfacción laboral y en qué dimensiones de este constructo se manifiesta en los docentes de los institutos tecnológicos de Quintana Roo? Del análisis de frecuencia de los puntajes del constructo de satisfacción con una escala teórica de 0 a 250, el mínimo fue 14 y el máximo 55 con una media de 33.72 y una desviación estándar de 6.74. Solo tres personas muestran muy bajos niveles de satisfacción.

Ya que se utilizó una adaptación con una selección convencional de ítems del instrumento original, se decidió por un criterio nomotético para establecer los grados de satisfacción, tomando como criterio la desviación estándar (1 DS): una por encima del promedio (puntaje igual o mayor a 40), lo que indicó que 34 de los docentes (16%), se manifiestan satisfechos y una por debajo del promedio, mostró a 22 docentes insatisfechos (10.2 %).

De acuerdo al análisis estadístico, las dimensiones en las que se reportan los puntajes más altos son 'utilización de habilidades' y 'logro personal'; asimismo, los menores puntajes medios se obtuvieron en las dimensiones 'desarrollo personal' y 'compensación'.

¿Existen diferencias entre los planteles federales y descentralizados?

No existen diferencias significativas en ninguno de los dos instrumentos utilizados: SDE ($t = .92$ y $p \geq .34$) y ($t = .37$ y $p \geq .73$).

¿Cuál es la relación entre el desgaste emocional y la satisfacción de los docentes?

Aunque en general se encuentran bajos niveles de satisfacción y ausencia de SDE se decidió, con el objetivo de enriquecer el trabajo, explorar las relaciones entre las 14 dimensiones del estudio (4 dimensiones relativas a la variable SDE y 10 dimensiones pertenecientes a la variable satisfacción), mediante la r de Pearson.

En general, puede observarse que la percepción de logro y reconocimiento, se asocian altamente con todos los criterios de satisfacción. De igual forma el binomio responsabilidad y desarrollo personal correlacionan altamente con la satisfacción general. Culpa e indolencia se relacionan, pero ilusión tiene poca relación con las demás variables del SDE, aunque correlaciona positiva y moderadamente con la satisfacción.

Llama la atención que el desgaste, quizá el principal indicador de SDE no se correlaciona negativamente con los indicadores de satisfacción; sino que muestra una correlación positiva y leve y en algunos casos significativa con algunas de las dimensiones.

Conclusiones y recomendaciones

Los docentes de las instituciones educativas participantes no se encuentran en situaciones críticas, en cuanto a los niveles de SDE y la satisfacción laboral que reportan es relativamente buena.

Lo anterior tiene implicaciones para la investigación, ya que dada la consistencia en los resultados, parece poco justificado continuar la búsqueda del Síndrome de Desgaste Emocional en las escuelas mexicanas. Se debe considerar que esta condición se asocia a trabajos de alto riesgo físico, de acoso moral o presión humana como el de los policías, enfermeros, bomberos, trabajadores de albergues, trabajadores de prisiones u hospitales psiquiátricos, etc.

Con respecto a la satisfacción, los resultados muestran consistencia, hay mayor satisfacción con profesores antiguos y de tiempo completo que con profesores de nuevo ingreso y por horas y existe una relación positiva y lógica

entre las altas percepciones de logro, el buen ambiente laboral y el ingreso decoroso, y el grado de satisfacción.

Al respecto, la tarea del gestor educativo podría ser la de coadyuvar al surgimiento de óptimos ambientes de trabajo y condiciones más adecuadas para promover el desarrollo de las capacidades humanas de los docentes, ya que esto traería como consecuencia mejores resultados en la tarea educativa, para beneficio de los estudiantes de los Institutos Tecnológicos del Estado de Quintana Roo.

No es necesario realizar más estudios sobre el SDE y la satisfacción laboral en muestras de docentes mexicanos de los diferentes niveles educativos, ya que durante el estudio se detectaron que los factores que mantienen la satisfacción en los docentes son el logro, las habilidades y la responsabilidad. Aún ante esta idea, es importante para las autoridades educativas mantener la satisfacción de los docentes y su motivación hacia el logro, que pudiera ser traducida en mayor productividad.

Se considera que en la prevención del surgimiento del SDE, la institución educativa debe desarrollar programas encaminados a mejorar el ambiente y el clima institucional (Marrau, 2004).

Al respecto, Albanesi de Nasetta, *et. al.* (2006), señalan la importancia de crear condiciones que permitan al docente mejorar su calidad de vida laboral y acrecentar una formación que le facilite el afrontar situaciones de estrés y así evitar la aparición de diversas enfermedades producidas por el estrés crónico. El surgimiento de estas condiciones será posible si se implementan políticas integradas que tiendan a atraer a hombres y mujeres motivados a desempeñar el compromiso de educar.

Por otro lado, brindar una mayor importancia a la detección precoz de estados iniciales de estrés y SDE, como riesgos psicosociales íntimamente relacionados con el absentismo y con bajas laborales de tipo psiquiátrico, potenciaría una mejor salud mental del docente y una reducción del enorme gasto personal y económico que actualmente sufre la mayoría de administraciones educativas.

Es preciso lograr que el docente se sienta activo, ya que de esta forma aumentará su nivel de rendimiento en el trabajo e incrementará la posibilidad de garantizar la estabilidad de la institución.

Aportación del estudio

Como consecuencia de este estudio, principalmente del análisis de las correlaciones entre las dimensiones de los dos instrumentos aplicados, sus significados y el análisis factorial y por otra parte, considerando la importancia que tiene el hecho de que el proceso educativo se desarrolle en un marco de bienestar para el factor humano que en él interviene, la investigadora propone un nuevo instrumento para valorar satisfacción y bienestar del docente; este instrumento final se denomina AcS-D "Actitud y Satisfacción Docente". Consta de 50 ítems todos cuestionados en positivo, repartidos en 8 dimensiones mismas que miden los siguientes aspectos: logro (16 ítems), salario (8 ítems), clima (4 ítems), comunicación con el superior (5 ítems), errores (5 ítems), seguridad (4 ítems), cansancio (4 ítems) y reto (4 ítems).

Referencias

- Albanesi de Nasetta, S., De Bortoli, M. y Tifner, S. (2006). Aulas que enferman. *Psicología y Salud*. Recuperado el 16 de enero de 2009, de <<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=29116207>> ISSN 1405-1109
- Cordero, M. (2006). *Satisfacción laboral del docente de educación primaria*. Trabajo de Grado, Maestría en Ciencias de la Educación, Universidad del Mayab, Yucatán, México.
- DGEST. (2009). Portal electrónico de la Dirección General de Educación Superior Tecnológica. Recuperado el 6 de febrero de 2009, de <http://www.dgest.gob.mx/web/>
- García, J. (2004). *Estudios descriptivos*. *Nure investigación*, 7, 1-3.
- Gil-Monte, P. R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (SDE): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P. R. (2008b). Evaluación psicométrica del síndrome de quemarse por el trabajo (SDE): el cuestionario CESQT. En J.Garrido (Comp.), *Power's Management*. Recuperado el 24 de Enero de 2009, de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=591002>.
- Grajales, T. (2000). *Tipos de investigación*. Recuperado el día 14 de abril de 2009 de <http://www.tgrajales.net/investigpos.pdf>.
- Grasso, L. (2003). *La insatisfacción laboral del docente*. Recuperado el día 6 de marzo de 2009, de <http://www.astrolabio.net>
- Marrau, C. M. (2004). El síndrome de SDE y sus posibles consecuencias en el trabajador docente. *Fundamentos en Humanidades*. Recuperado el 16 de enero de 2009, de <<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=18401004>> ISSN 1515-4467

- Martínez-Otero, V. (2003). *Salud mental del profesorado*. Recuperado el día 3 de marzo de 2005, de [http:// www.psicopedagogia.com/articulos](http://www.psicopedagogia.com/articulos).
- Salkind, N. (1998). *Métodos de investigación*. (3^a. ed.). México: Prentice Hall.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., Englan, G. W. y Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minneapolis: University of Minnesota Industrial Relations Center.